



# Asiakaspalvelutyöntekijänä kehittyminen

Aleksi Mäki

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Asiakaspalvelutyöntekijänä kehittyminen

Alexi Mäki  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2020

Aleksi Mäki

**Asiakaspalvelutyöntekijänä kehittyminen**

Vuosi

2020

Sivumäärä

56

---

Tämä opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kymmenen viikon ajan päiväkirjaraportointia asiakaspalvelijan sekä teknisen tukihenkilön työtehtävistäni ja löytää sen avulla mahdollisia kehittämisen kohteita omasta työstäni. Jokaisen raportointiviikon päätteeksi tehtävänä oli analysoida menneeltä viikolta valittua teemaa lähdekirjallisuutta hyödyntämällä ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteina olivat oma ammatillinen kehittyminen sekä mahdolliset kehitysehdotukset toimeksiantaja Alertum Oy:lle.

Opinnäytetyön keskeisimmät tuotokset ovat päiväkirjaraportoinnin aikana syntyneet kymmenen viikkoanalyysia ja niiden pohjalta tuotetut kehitysehdotukset. Viikkoanalyysissä käsiteltäviä teemoja olivat esimerkiksi henkilökohtainen asiakaspalvelu, työnopastaminen, palautteen merkitys ammatillisen kehittymisen näkökulmasta, reklamaatioiden hoitaminen ja it-sensä johtaminen työhyvinvoinnin näkökulmasta. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu viikkoanalyysissä käsiteltyihin teemoihin.

Opinnäytetyön tuloksena koen kehittyneeni työntekijänä ja löytäneeni myös työnantajalleni vinkkejä ja kehitysehdotuksia, joita se voi halutessaan hyödyntää.

Asiasanat: päiväkirja, asiakaspalvelu, tekninen tuki

Aleksi Mäki

**Development as a Customer Service Representative**

Year 2020

Pages

56

---

The purpose of this diary-based thesis was to make a diary report of my work tasks as a Customer Service Representative and a Technical Support Worker for ten weeks and to find possible development objectives from my own work. At the end of every reporting week, the task was to analyse the theme chosen from the past week using the source literature from the perspective of professional development. The objectives of the thesis were to advance my professional development and to generate possible development proposals for my employer Alertum Oy.

The ten weekly analyses including the development proposals that were produced during the reporting period can be considered as the main outcome of this thesis. Themes of the weekly analyses were for example personal customer service, occupational instruction and guidance, the importance of feedback from the perspective of professional development, handling reclamations and self-management from the perspective of well-being at work. The theoretical framework of the thesis is based on themes of the weekly analyses.

As the result of the thesis I feel that I have developed as an employee. I also found some tips for development proposals for my employer that it may take advantage of if it wanted to.

Keywords: diary, customer service, technical support

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Nykytilanne .....	8
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen .....	8
2.2	Sidosryhmät .....	12
2.3	Vuorovaikutustaidot .....	15
2.4	Kehittäminen .....	16
2.5	Opinnäytetyön tavoite .....	17
3	Päiväkirja .....	18
3.1	Viikko 1.....	18
3.2	Viikko 2.....	22
3.3	Viikko 3.....	25
3.4	Viikko 4.....	28
3.5	Viikko 5.....	31
3.6	Viikko 6.....	34
3.7	Viikko 7.....	38
3.8	Viikko 8.....	41
3.9	Viikko 9.....	45
3.10	Viikko 10 .....	49
4	Yhteenveto ja pohdinta.....	51
	Lähteet .....	54
	Kuviot.....	56

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tarkastelee asiakaspalvelijan työtehtäviäni 10 viikon ajan. Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena. Opinnäytetyön ensimmäisessä vaihe käsittää kuvauksen työtehtävieni nykytilanteesta ja kehittämisen tarpeista. Tämän jälkeen opinnäytetyö siirtyy 10 viikkoa kestäväan päiväkirjavaiheeseen, jonka jälkeen vuorossa on pohdintaa ja päätelmiä omasta ammatillisesta kehittymisestä. Opinnäytetyön päiväkirjaosuus on tehty aikavälillä 27.1.2020-30.04.2020.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää itseäni asiakaspalvelijan työtehtävissäni ja löytää toimeksiantajalle keinoja kehittää asiakaspalvelua paremmin palvelevaksi. Tavoitteena on myös pohtia yrityksen asiakaspalvelun nykytilaa asiakaspalvelijan näkökulmasta. Opinnäytetyötä aloittaessani olin ollut nykyisissä työtehtävissäni noin vuoden ja kolme kuukautta. Ennen nykyisiä työtehtäviäni suoritin nykyisellä työnantajallani puoli vuotta kestävän työharjoittelujakson myynnin ja markkinoinnin assistenttina. Harjoittelujakson päätyttyä olin määräaikaisella sopimuksella hetken aikaa vielä myynnin ja markkinoinnin parissa, kunnes otin työnantajan tarjouksesta vastaan vakituisen asiakaspalvelijan työn.

Opinnäytetyön toimeksiantaja ja työnantajani on Alertum Oy, joka toteuttaa erilaisia turvallisuutta edistäviä työelämän pätevyyskoulutuksia ympäri Suomea. Yrityksen visiona on luoda maailman turvallisin yhteiskunta (Alertum 2020).

Alertumin tarjoamien koulutuspalveluiden tarkoituksena on huomioida sekä pienten että suurten yritysten erityistarpeet, unohtamatta julkisen sektorin toimijoita henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämisessä. Alertum tarjoaa osaamistaan kouluttamisen lisäksi koulutusten suunnittelussa, toteutuksissa sekä pätevyysienhallinnassa. (Alertum 2020.) Koulustoitinnan rinnalla Alertum myy muun muassa sydäniskureita.

Osasta koulutuksista on mahdollista saada kuljettajan ammattipätevyysmerkintä. Raskaiden ajoneuvojen kuljettajien pitää suorittaa viisi ammattipätevyysmerkintää viiden vuoden sisällä uusiakseen ammattiajolupansa. Ammattipätevyyskoulutukseksi kelpaavista koulutuksista lähetetään suoritusilmoitus Traficomien ajokorttirekisteriin.

Alertumin järjestämät koulutukset voidaan jakaa karkeasti kahteen eri ryhmään: yrityskohtaisiin tilauskoulutuksiin ja avoimiin koulutuksiin. Yrityskohtaisissa tilauskoulutuksissa tilaajana on usein yksi yritys, joka haluaa järjestää koulutuksen vain omalle henkilöstölleen. Yrityskohtaisten tilauskoulutusten erityispiirre on se, että ne ovat mahdollisuuksien rajoissa räätälöity usein tilaajayrityksen tarpeita vastaaviksi sekä kohdistettu tilaajaan toimialalle sopivaksi. Tilauskoulutukset järjestetään usein tilaajan omissa tiloissa tilaajan toivomana ajankohtana.

Avoimiin koulutuksiin voi puolestaan osallistua kuka tahansa kiinnostunut ja ne ovat yleisessä myynnissä Alertumin verkkosivuilla sekä mahdollisesti myös joissakin ulkoisissa kanavissa. Avoimet koulutukset järjestetään aina Alertumin ilmoittamassa koulutuspaikassa ilmoitettuna ajankohtana. Avoimiin koulutuksiin osallistuu lähes poikkeuksetta henkilöitä useista eri yrityksistä sekä toimialoilta, jonka vuoksi avoimia koulutuksia ei kannata lähteä räätälöimään ja kohdistamaan toimialoitain. Yksi hyväksi todettu koulutusmenetelmä avoimissa koulutuksissa on vuoropuhelun herättäminen eri toimialojen välillä. (Punola 2020.)

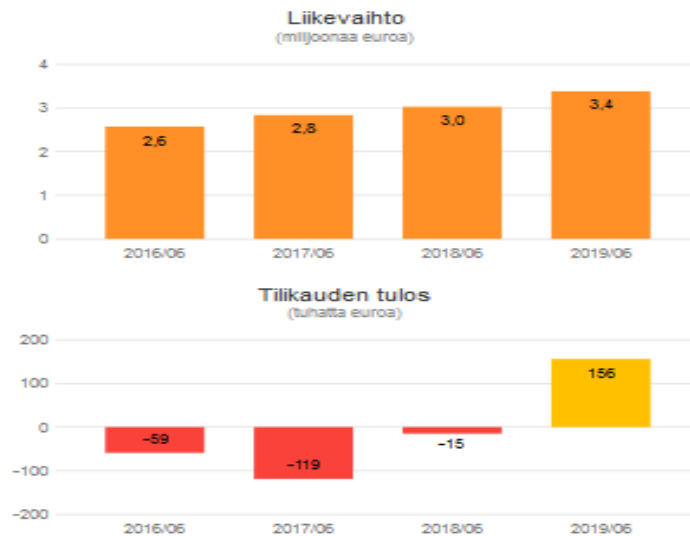
Avoimia koulutuksia pyörii tällä hetkellä kuukaudesta riippuen noin 30-36 paikkakunnalla ympäri Suomea (Alertum 2020). Tyypillinen koulutuspaikka avoimelle koulutukselle on huoltoaseman, hotellin tai lounasravintolan yhteydestä löytyvä kokoustila.

Yrityksen toimisto sijaitsee Espoon Nihtisillassa, jossa työskentelee tilanteesta riippuen 8-10 henkilöä asiakaspalvelun, myynnin sekä koulutusjärjestelyiden parissa. Toimistolaisten lisäksi Alertum työllistää noin 60 kouluttajaa ympäri Suomea joko työsuhteisina tai alihankkijoina. (Alertum 2020).

Alertumille on myönnetty Kiwa Inspectan toimesta Green Card sekä HSEQ-sertifikaatit osoituksena laadukkaasta toiminnasta sekä laadun tuottokyvystä (Alertum 2019). Laadukkaasta tekemisestä kertoo myös se, että Alertumin koulutuksia suosittelee kaverilleen 87 % koulutuksen suorittaneista henkilöistä (Alertum 2020).

Taloudellisesti mitattuna Alertumin viimeisimmät tilikaudet eivät ole olleet helppoja, sillä neljästä edellisestä tilikaudesta vain viimeisin on ollut 156 000 euroa voitollinen. Kolmella aikaisemmalla tilikaudella Alertum on tehnyt tappiota yhteensä 193 000 euroa. Yrityksen liikevaihto on kuitenkin kasvanut jatkuvasti. Aikavälillä 2016/06-2018/06 liikevaihto on kasvanut tasaisesti 200 0000 euroa tilikaudessa aina 2,6 miljoonasta eurosta 3,0 miljoonaan euroon. Viimeinen päättynyt tilikausi on kuitenkin ollut liikevaihdollisesti selkeästi parempi, sillä liikevaihto on tuplaantunut sen ollessa 200 000 euron sijasta 400 000 euroa. (Ks. kuvio 2.) Viimeisimpien lukujen perusteella yrityksen liiketoiminta on tervehtymässä, mutta vasta seuraavat tilinpäätökset osoittavat sen, että pystyykö yritys tekemään kannattavaa liiketoimintaa pitkällä aikavälillä.

## Taloustiedot



Kuvio 1. Liikevaihto ja tilikauden tulos Alertum Oy (Flinder 2020)

## 2 Nykytilanne

### 2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Asiakaspalvelijan toimenkuvaani kuuluu tällä hetkellä pääasiallisesti seuraavat esimieheni lisätaamat työtehtävät:

- Asiakaspalvelupuhelin
- Asiakaspalvelun sähköposti
- Tilausten vastaanottaminen ja käsittely
- Reklamaatioiden käsittely
- Varaston ylläpito ja tilaukset (materiaalinhallinta) sekä inventaario
- Korttien tilaaminen
- Korttien postittaminen
- Arkistointi
- Postin vastaanottaminen ja lajittelu
- Luokkatilojen siisteys

Asiakaspalvelupuhelin on auki viikon jokaisena arkipäivä kello 7.30-15.30 ja pääasiallinen vastuu siitä on minulla. Vastuu asiakaspalvelupuhelimesta tarkoittaa sitä, että minun on tultava töihin aina viimeistään puoli kahdeksalta ja avattava puhelin mahdollisia asiakkaiden yhteydenottoja varten. Yleisimmät puhelimen kautta tulevat työtehtävät ovat tilausten vastaanottaminen, muutokset tilauksiin sisältäen peruutukset, reklamaatiot ja kyselyt



koulutuspalveluihimme liittyen. Asiakaspalvelupuhelimena toimii normaali älypuhelin, jossa on käytössä Elisa Ring -sovelluksen tarjoama asiakaspalvelusarja. Asiakaspalvelusarja mahdollistaa omaa työtäni helpottavia ominaisuuksia, kuten soitonsiirron ja saapuvien puheluiden jo-  
notus ominaisuuden, jos kaikki muutkin linjat ovat varattuja. Lisäksi sovelluksen kautta on mahdollista kerätä puheludataa, jota on mahdollista hyödyntää eri tavoin.

Asiakaspalvelupuhelimen ohella toinen asiakaspalvelukanava on asiakaspalvelun sähköposti. Sähköpostin välityksellä asiakkailta tulevat toimeksiannot ovat samanlaisia kuin puhelimenkin kautta tulevat, joten kanavien välisiä eroja en työssäni ole havainnut. Asiakkaat lähestyvät puhelimitse yleensä silloin, kun heillä on jotain kiireellistä asiaa tai heillä ei ole mahdolli-  
suutta käyttää internetiä. Sähköpostiin tuleviin viesteihin vastailen myös vain työaikana. Säh-  
köposti toimii pääasiallisena palvelukanava, koska valtaosa asiakaskontakteista tulee sitä kautta. Koen itse sähköpostin paremmaksi kanavaksi palvella asiakkaita, koska sähköpostitse tapahtuvasta viestinnästä jää talteen dokumentaatiota, jota voi tarvita mahdollisissa epäsel-  
vissä tilanteissa myöhemmin. Lisäksi asiakkaat voivat lähettää sähköpostilla viestiä toimistoai-  
kojen ulkopuolella, jolloin vastaan heidän jättämiin viesteihin seuraavana mahdollisuuksien mukaan arkipäivänä. Käytössäni oleva sähköpostiohjelma on Microsoft Outlook.

Tilausten vastaanottamisella tarkoitan joko puhelimitse tai sähköpostitse tulevia ilmoittautu-  
misia koulutuksiin ja myynnilleme välitettäviä tarjouspyyntöjä. Tilauksen tekemistä varten tarvitsen asiakkaalta koulutusaiheen ja koulutuksen päivämäärän, asiakkaan laskutustiedot, koulutukseen osallistujan/osallistujien tiedot sekä koulutuksesta saatavan kortin toimitus-  
osoitteen. Tarjouspyyntölomakkeet tulevat asiakaspalvelun sähköpostiin, josta ohjaan ne myynnille hoidettaviksi. Yksittäisiin tarjouspyyntöihin saatan välillä vastata myös itse. Tilaus-  
ten käsittelyllä tarkoitan tilauksiin tehtäviä muutoksia ja peruutuksia. Muutoksia ovat esimer-  
kiksi tilauksessa olevien virheellisten tietojen korjaukset tai asiakkaiden pyytämät siirrot kou-  
lutuksesta toiseen erinäisistä syistä johtuen. Peruutukset tarkoittavat sitä, että asiakas peruu ilmoittautumiensa kokonaan koulutukseen. Siirtojen ja peruutusten osalta pyrin noudatta-  
maan laskutus- ja toimitusehtojamme, joiden mukaan siirto tai peruutus on mahdollista tehdä  
veloituksetta kaksi arkivuorokautta ennen koulutusta. Laskutus- ja toimitusehtojen noudatta-  
minen on kuitenkin haastavaa, koska jokainen peruutus tai koulutukseen saapumatta jättäyty-  
minen on tapauskohtainen. Tilauksia hallitaan ja käsitellään yrityksen oman toiminnanohjaus-  
järjestelmän kautta.

Asiakaspalvelutyöhön kuuluvat luonnollisesti myös reklamaatiot. Reklamaatioihin vastattaessa on tärkeää muistaa, että niitä käsiteltäessä on oltava huolellinen ja selvittää asia kaikkien osapuolten kanssa tyydyttävän ratkaisun löytämiseksi. Reklamaatio siirretään organisaatiossa  
ylöspäin tai asiakasvastaavalle, jos antamani selvitys ei asiakkaalle riitä tai koen, että en voi  
itse tehdä reklamaatiolle mitään.

Asiakaspalvelun ohella olen myös vastuussa koulutuksissa käytettävien materiaalien riittävästä koulutuksissa. Kouluttajat tilaavat minulta koulutusmateriaalia normaalisti sähköpostitse, jolloin materiaaleista riippuen tilaan sitä heille suoraan tai lähetän sitä toimistolta. Teen myös noin kerran viikossa katsauksen toimistomme ”keskusvarastoon” ja tarkastan mahdolliset puutteet. Jos puutteita ilmenee, tilaan tai tulostan varastoon täydennyksiä. Koulutuksissa tarvittavaa välttämätöntä materiaalia ovat esimerkiksi oppikirjat, muistiinpanovälineet, henkilötietolomakkeet ja koulutettaville jaettavat todistukset.

Lähes kaikista koulutuksista saa jonkinlaisen muovisen pätevyyskortin. Tietyistä koulutusaiheista kouluttajat tilaavat kortit suoraan kattojärjestöiltä, jotka painavat ne, ja toimittavat kortit toimistollemme postitettaviksi asiakkaille. Kortit toimitetaan asiakkaiden tilausvaiheessa ilmoittamiin osoitteisiin. Joistain koulutusaiheista tilaan kortit itse toimistolta kouluttajan koulutuksesta toimittaman osallistujalistan perusteella. Kortit tilataan yhteiskumppanimme toimivan painotalon kautta, jonka verkkosivuilla olevaan ”sisäänlukijaan” syötetään CSV-tiedosto koulutuksen suorittaneista henkilöistä osoitetietoineen. Näin ollen kortit tilataan suoraan asiakkaiden ilmoittamiin osoitteisiin, eivätkä ne kierrä toimistomme kautta.

Arkistointitehtävät kuuluvat läheisesti korttien postittamisen yhteyteen, sillä jokaisen lähetetyn kortin tiedot arkistoidaan sähköisesti, jolloin Alertumilta löytyy tieto jokaisen suoritettua pätevyyskortin voimassaolosta. Arkiston olemassaolo helpottaa asiakaspalvelutyötä merkittävästi, koska pystyn sen perusteella vastamaan kyselyyn hänen pätevyytensä voimassaolosta, jos asiakas on hävittänyt korttinsa. Koulutusaiheesta riippuen kortti on yleensä voimassa 2-5 vuotta. Joissakin tapauksissa pätevyys myönnetään toistaiseksi ilman päättymispäivämäärää.

Muita työtehtäviäni ovat postin vastaanottaminen kuittaamalla saapuvat lähetykset sekä jakelamalla saapuneen postin talon sisällä. Postin lisäksi huolehdin toimistollamme järjestettävien koulutusten luokkatilojen yleisestä siisteydestä asiakasviihtyvyyden vuoksi.

Oman työni sujuvuuden kannalta tarvitsen tietoteknistä osaamista. Pääasiallinen työvälineeni on tietokone, jonka vuoksi minun pitää osata hallita erilaisia ohjelmistoja sekä järjestelmiä tehdäkseen sujuvasti päivittäistä työtäni. Tietoteknisten taitojen ohella tarvitsen asiakaspalvelutyössä erityisesti sosiaalisia vuorovaikutustaitoja. Täytyy muistaa, että jokainen asiakas on erilainen. Tästä syystä kohtaamiset asiakkaiden kanssa vaativat myös tilannetajua. Osan kanssa täytyy olla virallisempi, kun taas osan kanssa voi keskustella rennommin. Myymiemme koulutusten tunteminen sisällöllisesti on välttämätöntä, koska niistä tulee kyselyä päivittäin. Lisäksi on tärkeää tietää myös yleisistä työturvallisuuteen liittyvistä laeista ja asetuksista sekä asiakkaidemme toimialoista. Asiakkaamme pitävät meitä työturvallisuuden asiantuntijaorganisaationa, joten on kiusallista osoittaa asiakkaalle tietämättömyyttä esimerkiksi koulutukseen liittyvässä kysymyksessä.

Työn tekemisen aikana olen saanut oppinut oikeastaan kaikkia edellä mainitsemiani taitoja, koska en ennen nykyistä työtäni ole ollut toimistotyössä, jossa minulla olisi ollut käytössä tietokoneohjelmistoja tai järjestelmiä. Koko asiantuntemukseni on työn tekemisen ohessa hankittua. Puhelinkeskustelut asiakkaiden kanssa ovat kehittäneet sosiaalisia vuorovaikutustaitojani. Erityisesti kuuntelutaitoni on parantunut ja olen saanut itsevarmuutta tuntemattomien ihmisten kanssa asiointiin, joka on parantanut merkittävästi työni sujuvuutta. Koen myös kielitaitoni parantuneen, sillä tarvitsen jonkin verran englantia asiakkaiden kanssa.

Oman osaamiseni koen olevan tällä hetkellä hyvällä tasolla. Pystyn suoriutumaan suurimmalta osin työtehtävistäni ilman ulkopuolista apua. Jos joku asia vaatii selvittelyä, pystyn selvittämään sen itse. Asiakaspalvelutehtävien osalta koen olevani taitava suoriutuja. Joissakin tapauksissa joudun kuitenkin pyytämään apua tai siirtämään asian jollekulle toiselle. Erityisesti viranomaisten kanssa tapahtuvassa viestinnässä ja reklamaatiotilanteissa tarvitsen silloin tällöin neuvoa esimieheltäni.

Kehityskohteinani pidän järjestelmällisyyttä ja huolellisuutta. Edellisten lisäksi olen havainnut itselläni puutteellista osaamista esimerkiksi Microsoft Office -paketin eri ohjelmistojen käytössä. Varsinkin Excelin käytössä on parannettava, vaikka peruskäyttö sujuu.

Edellä mainitut asiat on nostettu esille siksi, koska ne tulivat esimieheni kanssa käydyssä kehityskeskustelussa ilmi. Huolellisuuden puutteen huomaa itse esimerkiksi unohtuneina asioina, joista minua pitää muistuttaa, että saan ne hoidettua. Lisäksi joskus on ollut tilanteita, joissa olen kuitannut asiakkaalle koulutuksen peruutusilmoituksen olevan huomioitu, mutta en olekaan syystä tai toisesta perunut koulutusta. Tällöin asiakkaalle on lähtenyt aiheeton lasku huolimattomuudestani johtuen. Järjestelmällisyys on kehityslistalla, koska minulle on tehty kirjallisesti dokumentoitu päivärutiini, johon on listattu päivittäiset ja viikoittaiset työtehtäväni. En kuitenkaan onnistu aina kiireessä rutiinissa pysymään, joka voi näkyä erilaisissa tilanteissa negatiivisella tavalla. Joskus koulutuspaikalle on esimerkiksi saattanut jäädä kasvisruoat tilaamatta, kun en syystä tai toisesta ole käynyt läpi käsittelemässä tilausten lisäietoja, vaikka ne kuuluvat päivittäisiin tehtäviini. Tällaiset virheet yleensä näkyvät heti asiakkaiden jättämissä koulutuspalautteissa ja asiakaskokemus kärsii.

Lisäksi näen, että tarvitsisin syventävää tietoa myymistämme koulutuksista, jotta pystyn palvelemaan asiakkaita paremmin. Yksi tapa syventävän tiedon saamiseksi olisi osallistua eri koulutuksiimme silloin tällöin esimerkiksi kuuntelijan roolissa. Tällä hetkellä pystyn kertomaan asiakkaalle koulutuksen sisällöstä yleisesti. Tarkempia yksityiskohtia en kuitenkaan välttämättä osaa kertoa, jos niistä minulta kysytään.

## 2.2 Sidosryhmät

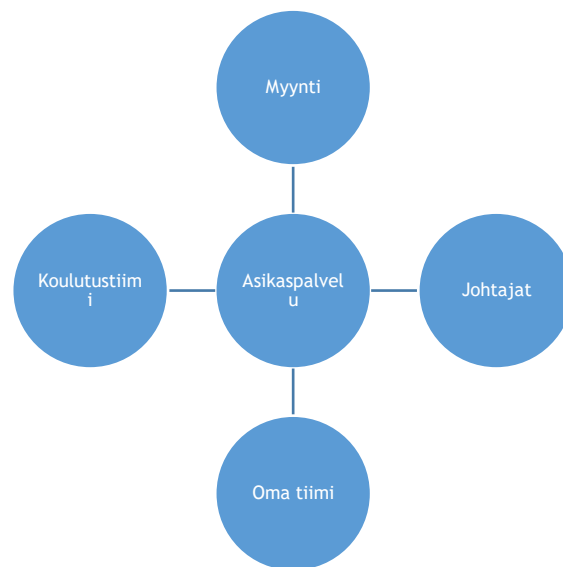
Sisäisiä sidosryhmiä näkökulmastani ovat oma tiimini, myyntitiimi, koulutustiimi ja johtajat sekä yrityksen hallitus.

Omalla tiimillä tarkoitan neljän hengen palvelutiimiä, johon itse kuulun. Tiimiin kuuluu minun lisäksi reskontranhoitaja, koulutuskoordinaattori sekä tiimiä johtava palvelupäällikkö. Yhdessä tiimini jäsenten kanssa tehtävämme on pyörittää yrityksemme päivittäistä liiketoimintaa. Tiimimme vastuualueita ovat muun muassa laskutus, koulutusten järjestäminen ja asiakkaiden tilauksista huolehtiminen alusta loppuun. Yrityksen markkinointi on palvelupäällikkömme vastuulla. Onnistunut markkinointi näkyy yleensä kasvavina yhteydenottojen määrinä asiakaspalvelussa. Tiimimme tehtävänä on myös pitää kiinni palvelulupauksestamme, jonka mukaan emme peru kursseja vähäisen osallistujamäärän takia.

Myyntitiimin tarkoituksena on myydä koulutuksia vanhoille sopimusasiakkaille sekä tehdä uusi asiakashankintaa. Onnistunut myynti näkyy omassa työssäni lisääntyneinä tilausmäärinä ja sitä kautta suurempina osallistujamäärinä koulutuksissa. Suuremmat osallistujamäärät taas työllistävät minua, koska koulutusmateriaalia sekä kortteja tilataan ja lähetetään tällöin luonnollisesti enemmän.

Koulutustiimi sisältää koulutuspäällikön ja työsuhteiset kouluttajat. Kouluttajien kanssa olen usein tekemisissä esimerkiksi materiaalitilausten osalta. Ilmoitan myös asiakkaita heidän kanssaan sovittuihin koulutuksiin. Kouluttajien vastuulla on myös ilmoittaa minulle tieto kouluttajien ammattipätevyysmerkinnän ottajista. Jos kouluttajan pitämässä koulutuksessa ei merkinnän ottajia ole, tulee minun tällöin kouluttajan koulutuspäivän aikana antaman tiedon perusteella perua Traficomille lähetetty ennakoilmoitus ammattipätevyyskoulutuksesta. Ennakoilmoituksen perumisen jälkeen koulutus ei ole enää Traficomin tiedossa, joten kukaan ei voi saada enää merkintää tämän jälkeen.

Omaan työni tekemiseen organisaation sisältäpäin vaikuttavat myös organisaatiossamme työskentelevät johtajat ja esimiehet. He luovat edellytykset päivittäiselle työnteolle päätöksilään ja luovat yhteiset pelisäännöt. Omaan työhöni vaikuttavat erityisesti ylhäältäpäin tulevat erilaiset määräykset. Erityisesti yrityksemme yleiset laskutus- ja toimitusehdot luovat omalle työnteolleni rajat, joiden edellyttämällä tavalla ja puitteissa voin toimia itsenäisesti.



Kuvio 2. Sisäiset sidosryhmät

Ulkoisista sidosryhmistä olen eniten tekemisissä asiakkaiden kanssa. Yleisin kohtaaminen asiakkaan kanssa koskee sitä, että ilmoitan asiakkaan tai asiakkaan ilmoittamia henkilöitä koulutukseen hänen puolestaan. Asiakkaat voidaan jakaa karkeasti sopimusasiakkaisiin ja asiakkaisiin, joilla ei ole sopimusta. Sopimusasiakkaat ovat asiakkaita, joiden kanssa Alertumilla on sopimus koulutusten järjestämisestä. Asiakkaat, joilla ei ole sopimusta ovat usein satunnaisia tilaajia, mutta niitä on paljon enemmän kuin sopimusasiakkaita.

Alihankkijoina kouluttavien kouluttajien kanssa toimiminen ei oikeastaan eroa mitenkään työsuhteessa olevien kanssa. Erona on oikeastaan se, että alihankkijat kouluttavat satunnaisemmin eivätkä he ole yhtä hyvin perillä yrityksen toimintatavoista kuin työsuhteiset.

Työtehtäviini liittyvät viranomaistahot ovat valtion Liikenne- ja viestintävirasto Traficom ja Väylävirasto. Ilmoitan Traficomille, jos perun ammattipätevyyskoulutuksen ennakkoilmoituksen tarpeen vaatiessa. Ennakkoilmoituksen peruminen tapahtuu sähköisen rajapinnan kautta, joka on yhteydessä Traficomiin Kuljettajan ammattipätevyysmerkintöihin liittyviä reklamaatioita hoitaessani saatan joskus joutua olemaan yhteydessä Ajovarman Oy:hyn, joka on Traficomien virallinen sopimuskumppani ajokorttiasioissa. Esimerkiksi jostain syystä puuttuvat ammattipätevyysmerkinnät voi oikaista vain Ajovarman Oy:n kautta, jos koulutuksesta kulunut yli 14 vuorokautta. Väyläviraston suunnalta tulee yrityksemme toimintaa ohjaavaa viestintää, joka vaikuttaa myös omiin työtehtäviini.

Normaalisti lähetämme avoimiin koulutuksiimme osallistuvien henkilöiden lukumäärän koulutuspaikoille automaattiviesteille, joiden mukaan koulutuspaikoissa varataan tarjoilut. Roolikseni jääkin huolehtia, että viestit koulutuspaikoille lähtevät ja ne menevät oikeisiin paikkoihin. Tietoomme tulleet erityisruokavaliot kuitenkin joudun ilmoittamaan sähköpostitse

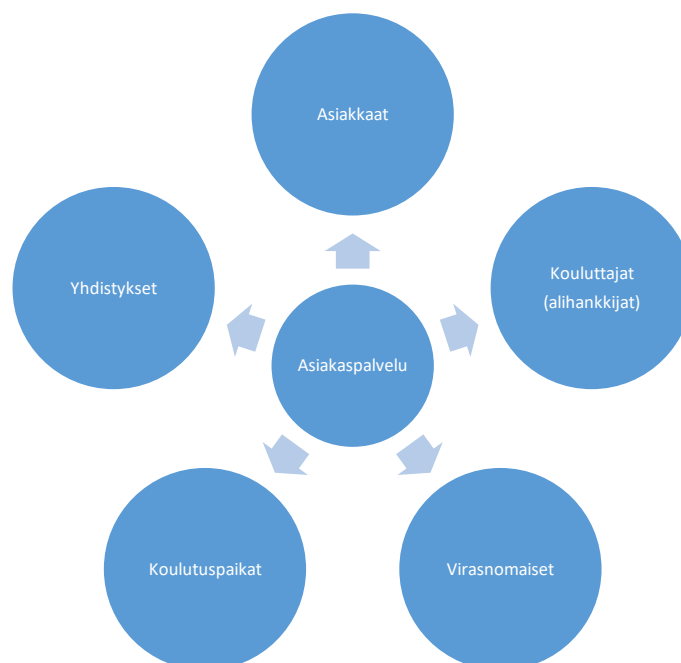
erikseen. Suurimpaan osaan tilauskoulutuksista minun pitää ilmoittaa tarjoilujen määrä asiakkaan antaman arvion perusteella, koska tilaajakaan ei osaa antaa tarkkaa määrää ennalta.

Työssäni olen tekemisissä kahden rekisteröidyn yhdistyksen kanssa, jotka ovat Työturvallisuuskeskus (TTK) ja Suomen Pelastusalan keskusjärjestö (SPEK).

TTK vastaa Työturvallisuuskorttikoulutuksesta omistamalla oikeudet koulutukseen. Työssäni tämä näkyy niin, että tilaan TTK:lta uusia työturvallisuuskortteja asiakkaille kadonneiden tilalle sekä Työturvallisuuskorttikoulutuksen oppikirjoja kouluttajille. TTK:lta on myös mahdollista saada väliaikaisia todistuksia asiakkaille, jos asiakkaan työturvallisuuskortti on sattunut katoamaan.

SPEK vastaa Tulityökorttikoulutuksesta ja omistaa oikeudet siihen. Kontaktini SPEKin kanssa ovat lähes samanlaiset kuin TTK:n kanssa. Tilaan sieltä asiakkaille uusia tulityökortteja kadonneiden tilalle sekä koulutusmateriaalia kouluttajille. Kadonneiden tulityökorttien lisäksi tilaan SPEKin kautta myös uusia tieturvakortteja kadonneiden tilalle.

Lisäksi on olemassa vielä muita sidosryhmiä, joiden kanssa olen tekemisissä hyvin satunnaisesti. Näitä ovat esimerkiksi korttipainot ja toimistotarvikekaupat.



Kuvio 3. Ulkoiset sidosryhmät

### 2.3 Vuorovaikutustaidot

Kiinteä työpisteeni sijaistaa Espoon toimistollamme, jossa on henkilöstöä varten kaksi isoa huonetta. Istun itse huoneessa, jossa istuu kolme muuta tiimini jäsentä. Toisessa huoneessa istuu myyntitiimi ja koulutustiimi. Lisäksi kaikilla on tarpeen mukaan mahdollisuus käyttää niin sanottua hiljaista huonetta, jos joku työtehtävä vaatii erityistä tarkkuutta.

Työpaikan sisäinen viestintä tapahtuu usein kasvotusten keskustellen tai sähköisiä kanavia käyttäen.

Normaalin työviikon aikana olen eniten tekemisissä samassa huoneessa istuvien tiimiläisteni kanssa. Tiimin sisällä kommunikoimme sekä suullisesti, että sähköisiä kanavia käyttäen. Pidämme tiimin kesken joka viikko virallisen ”tiimivartin”, jossa käsittelemme tiimin sisällä tapahtuvia ja askarruttavia asioita. Mielestäni kerran viikossa tapahtuva tiimin sisäinen keskustelu on ollut riittävä tapa käydä tiimin yhteisiä asioita läpi. Silloin tällöin tiimimme sisällä käydään myös kehityskeskusteluja.

Muiden tiimien kanssa olen luonnollisesti vähemmän tekemisissä kuin oman tiimini. Normaalin työviikon aikana kommunikointi muiden tiimien jäsenten kanssa painottuu enemmän pelkään sähköisten kanavien käyttöön kuin kasvokkain kommunikointiin.

Aikaisemmin mainitsemani ”tiimivartin” lisäksi osallistun kerran viikossa järjestettävään koko toimistohenkilöstön viikkopalaveriin. Palaveri on kestoaltaan noin 1-1,5 tuntia ja siellä käsitellään yrityksen yhteisiä asioita. Omien työtehtävieni hoitamista ajatellen pidän koko henkilöstön yhteistä viikkopalaveria tarpeellisenä, koska siellä saa usein kuulla uutta tietoa koko yrityksen ja muiden tiimien tilanteesta.

Asiapalvelutehtävissäni vuorovaikutustilanteet ovat pääosin puhelin- tai sähköpostikeskusteluja. Palvelutilanteita kasvotusten on erittäin harvoin. Yleisimpiä asiakaspalvelutilanteita ovat ilmoittautumiset koulutuksiin, joita varten pyydän asiakkailta sitä varten tarvittavia tietoja. Muita vuorovaikutustilanteita ovat reklamaatioiden käsittelyt ja erilaisiin kysymyksiin vastaaminen.

Muiden sidosryhmien kuin asiakkaiden kanssa vuorovaikutustilanteet ovat vähäisempiä. Kouluttajien kanssa viestiminen on yleensä vain sitä, että kuittaamaan heidän lähettämänsä osallistujalistat koulutuksista saaduksi heille sähköpostiin. Koulutusten kattojärjestöjen (TTK ja SPEK) kanssa vuorovaikutustilanteet ovat usein uusien korttien tai koulutusmateriaalien tilaamisia. Nämä tilanteet hoituvat usein niin, että lähetän heille sähköpostia ja sieltä kuitataan viestini vastaanotetuksi. Vuorovaikutus koulutuspaikkojen kanssa toimii samalla tavalla eli ilmoitan sinne erityisruokavaliot koulutusta edeltävänä päivänä ja sieltä kuitataan viesti

vastaanotetuksi. Viranomaisten (Traficom) kanssa viestintä edellyttää erityistä huolellisuutta ja asiallisuutta.

Omalle osaamiselleni haastavia vuorovaikutustilanteita ovat sellaiset tilanteet, joiden hoitamisesta minulle ei ole aikaisempaa kokemusta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi esimieheni minulle antamat uudet työtehtävät, asiakkailta tulevat reklamaatiot ja haastavat kysymykset. Uudet työtehtävät koen haastaviksi osaamiselleni, koska niiden opetteluun ja hallitsemiseen kuluu aikaa. Nämä työtehtävät eivät myöskään ole aina mieluisia, joten välillä niihin on vaikea motivoitua. Reklamaatiotilanteiden hoitamisen koen haasteelliseksi osaamiselleni, koska poikkean näissä tilanteista usein liian helposti yrityksemme laskutus- ja toimitusehdoista päästäkseni ikävästä tilanteesta eroon. Asiakkailta tulee myös välillä niin haastavia kysymyksiä, että niihin vastaaminen laadukkaasti edellyttää minulta aikaa vievää selvitystyötä ja tutustumista itselleni tuntemattomaan aihepiiriin.

## 2.4 Kehittäminen

Työtehtävieni varsinaista kehittämistä en ole tehnyt itsenäisesti nykyisissä työtehtävissäni ennen tämän opinnäytetyön tekemistä. Työni tekeminen on kuitenkin kehittynyt joko esimieheni aloitteesta tai yhdessä esimieheni kanssa syntyneestä ideasta. Esimerkiksi olemme luoneet asiakaspalvelun sähköpostiin sääntöjä, joiden avulla tietyt saapuvat viestit saadaan ohjattua suoraan tiettyyn kansioon. Tämä on säästänyt omaa työaikaa, koska enää viestejä ei tarvitse siirrellä turhaan kansioiden välillä sähköpostissa. Vielä suuremman säästön ajankäyttöni työpaikalla on tuonut vuoden 2019 lokakuun alussa käyttöön otettu paperiton arkistointi.

Työtehtävien kehittäminen vaatii vanhojen toimintatapojen kyseenalaistamista ja uusien toimintatapojen kokeilemistä tai omaksumista. Kehittäisinkin nykyistä työpaikkaani tarjoamalla työntekijöille työnkuvaan kohdistuvaa koulutuspäivää, vaikka kerran vuodessa. Esimerkiksi asiakaspalvelijoille suunnatusta koulutuksesta voisi olla mahdollista saada uusia ideoita ja uusia toimintamalleja työtehtävien hoitamiseen oman organisaation ulkopuolelta.

Asiakastyytyväisyyden mittaamista varten minulla on sähköpostin allekirjoituksessa linkki kyselyyn, joka mittaa NPS lukuani.



## Alertumin asiakaspalvelun suositteluindeksi

Toivomme, että voisit antaa palautetta vastaamalla yhteen kysymykseen. Palautteesi auttaa meitä kehittämään asiakaspalveluamme entistä paremmin palvelevaksi.

Anna arviosi napauttamalla mielipidettäsi vastaavaa numeroa viimeisimmän asiointisi perusteella.

OK

1. Kuinka todennäköisesti suosittelet Alertumia ystävälle tai työtoverille?

0 – EN LAINKAAN TODENNÄKÖISESTI

10 – ERITTÄIN TODENNÄKÖISESTI

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

LOPPU

Kuvio 4. NPS-kysely (SurveyMonkey 2020a)

NPS-luku eli Net Promoter Score on yksi asiakastyytyväisyyden ja uskollisuuden mittari. NPS-luvun tarkoitus on selvittää asiakastyytyväisyyden lisäksi myös suosittelevien määrä. (SurveyMonkey 2020b.)

Tarkastelemme tätä lukua yhdessä esimieheni kanssa ja ryhdymme mahdollisiin toimenpiteisiin, jos NPS-luku ei ole tarpeeksi korkea. Mitään varsinaista tavoitetta minulle ei kuitenkaan NPS-luvun suhteen ole asetettu.

### 2.5 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoite on ammatillinen kehittyminen omissa työtehtävissäni ja sitä kautta saada haastavampia työtehtäviä hoidettavakseni nykyisellä työpaikallani. Opinnäytetyön aikana ammatillista kehittymistä on tarkoitus tukea analysoimalla omaa työntekoa ja erilaisia työssä sattuneita tilanteita lähdekirjallisuuden avulla. Lähtökohtaisesti minulla ei ole yhtä tiettyä kehityskohdetta valittuna, vaan tarkoituksena on löytää ja analysoida niitä työn tekemisen yhteydessä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja odottaa löytävänsä opinnäytetyön pohjalta keinoja, jotka parantavat ja kehittävät yrityksen asiakaspalvelua asiakkaita paremmin palvelevaksi. Toimeksiantaja odottaa myös löytävänsä opinnäytetyön avulla erilaisia kehityskohteita yrityksen asiakaspalvelun tilasta asiakaspalvelutyöntekijän näkökulmasta.

### 3 Päiväkirja

#### 3.1 Viikko 1

Ensimmäisen raportointiviikon tavoitteenani on saada tehdyksi kaikki viikoittaiset ja päivittäiset työtehtäväni noudattamalla niin sanottua ”päivärutiinia”, johon kirjattu viikoittaiset sekä päivittäiset työtehtäväni ja, jonka mukaan työpäiväni pitäisi edetä. Halusin myös ottaa ”päivärutiini” tarkkailuun ja katsoa, kuinka tarkasti sitä todellisuudessa pystyn noudattamaan asiakaspalvelutyötä tehdessäni. Viikon aikana tarkoitukseni on myös selvittää, kuinka ajantasaisesti työtehtäväni ovat kirjattuna ylös ja dokumentoida vain muistini varassa olevia työtehtäviä.

Maanantai 24.2.2020

Viikon ensimmäinen päivä alkoi rutiininomaisesti kello 7.30. Töihin saapumiseni jälkeen aloin työtehtävieni mukaisesti laittamaan valmiiksi koulutusta, joka alkoi kello 8. Huomasin kuitenkin, että koulutuksessa on enemmän osallistujia kuin jaettavaa materiaalia varastossa. Aloin tarkastamaan syytä tähän ja kävi ilmi, että olin tilannut koulutusmateriaalia jo viikkoa aikaisemmin, mutta ne eivät olleet jostain syystä saapuneet perille. Ilmoitin asiasta välittömästi yrityksemme toimitusjohtajalle, joka oli yhteydessä kyseiseen tavarantoimittajaan ja sopi, että yrityksestämme joku voi noutaa koulutusmateriaalia aamulla heidän toimipisteestään.

Asia saatiin hoidettua aamun aikana ja kaikille koulutukseen osallistuville oli saatu asiaan kuuluvat materiaalit koulutuksen ensimmäisen tunnin aikana. Laitoin myös kyselyä tavarantoimittajalle materiaalitilaukseni tilanteesta. Tähän kysymykseen en kuitenkaan saanut vielä vastausta saman päivän aikana.

Materiaaliongelmien selvittyä aloin tyhjentää sähköpostia, jossa oli ainoastaan ilmoittautumisten peruutuksia, uusia ilmoittautumisia koulutuksiin sekä paikkatiedusteluja täynnä oleviin koulutuksiin.

Sähköpostin tyhjentämisen jälkeen loppupäiväni kului oikeastaan kokonaan koulutuksista saatavien korttien postittamisissa asiakkaille. Vastailin päivän aikana normaalisti myös puheluihin sekä sähköposteihin, kun niitä sattui tulemaan. Päivä sujui hyvin rutiininomaisesti ja sain kaikki työtehtäväni ongelmitta hoidettua.

Päivän aikana työtehtäviini tehtiin lisäys esimieheni toimesta, sillä sain vastuulleni viedä asiakkaidemme tilauskoulutuksen ilmoittamat osallistujalistat järjestelmäämme.

Tiistai 25.2.2020

Raportointiviikon toinen päivä alkoi vastaavalla tavalla kuin edellinenkin eli laitoin päivän koulutuksessa käytettävän luokahuoneen kuntoon tarkastamalla, että sieltä löytyy kaikki tarvittava.

Tämän jälkeen päiväni jatkui sähköpostin läpikäynnillä ja puhelinlinjan avaamisella. Sähköpostissa oli lähinnä samanlaisia viestejä kuin maanantainakin. Sain nämä tehtyä valmiiksi nopeasti alle tunnissa. Poikkeuksena oli eräs keskustelu asiakkaan kanssa, jossa hän ilmoitti tulevansa viittomakielen tulkin kanssa koulutukseen. Normaalisti tulkin tuominen koulutukseen ei ole mahdollista. Kysyttyäni asiasta koulutuspäällikkömme linjasi, että koulutukseen voi ottaa sellaisen tulkin, jonka työstä ei synny ääntä. Tämän linjauksen mukaisesti avoimiin koulutuksiimme on siis mahdollista tulla viittomakielen tulkin kanssa, mutta ei puhetta kääntävän tulkin kanssa.

Sain päivän aikana myös vastauksen lähettämäni kyselyyn puuttuvista koulutusmateriaaleista tavarantoimittajalta, joka vain kuittasi lähetyksen kadonneen ja lähettävänsä materiaalit uudestaan. Päätimme esimieheni kanssa tyytyä tähän vastaukseen, koska asia oli saatu hallintaan eilisten toimenpiteidemme avulla.

Normaalista työstä poikkeavia asioita päivän aikana olivat muun muassa yksi liian myöhään tullut ilmoittautumisen peruutus koulutukseen, jonka vuoksi asiakas joutuu laskutus- ja toimitusehtojemme mukaisesti maksamaan koko koulutuksen hinnan. Edellisen asiakaspalvelutilanteen lisäksi pyysin erään koulutusaiheen kattojärjestöltä erikoislupaa järjestää koulutus 35 henkilölle. Erikoislupaa vaaditaan, koska kyseisen koulutuksen saa järjestää normaalisti enintään 30 henkilölle. Tässä tapauksessa lupa myönnettiin.

Päivän aikana oli myös tiimimme sisäinen palaveri, jossa ei tullut esiin mitään uutta. Kävimme ainoastaan tiimimme sisällä läpi tämänhetkiset työtilanteet, jotka olivat kaikilla hallinnassa.

Laitoin päivän aikana kirjekuoriin myös ison kasan kortteja, jotka olivat saapuneet toimistollemme maanantaina. Osa korteista jäi vielä huomiseksi postitettaviksi.

Keskiviikko 26.2.2020

Tämän päivän aamu oli oikeastaan samanlainen kuin eilinenkin. Kävin läpi asiakaspalvelun sähköpostin, jossa meni aikaa noin puoli tuntia. Päivän ensimmäinen puhelu tuli minulle vasta lounastaukoni jälkeen ennen puoltapäivää.

Aamupäivän aikana sain viimeiset maanantaina tulleet kortit postitettua. Lisäksi lähetin asiakaille kyselyitä perään puuttuvista korttien toimitusosoitteista, jos osoite jostain syystä tilauksesta puuttui. Muita päivän aikana hoitamiani työtehtäviä tilauksiin liittyvien tehtävien lisäksi olivat muun muassa väliaikaisen todistuksen toimittaminen asiakkaalle, uuden kortin

tilaaminen asiakkaalle kadonneen tilalle sekä koulutusmateriaalin tilaaminen suoraan kouluttajalle tavarantoimittajalta. Ilmoitin myös asiakkaitamme yhteistyökumppanimme järjestämään koulutukseen, jonka järjestämiseen emme itse osallistu muutoin kuin myymällä sinne paikkoja omilla verkkosivuillamme ja ilmoittamalla nämä henkilöt yhteistyökumppanillemme omilla laskutustiedoillamme.

Osallistuin tänään myös yrityksemme henkilöstön yhteiseen viikkopalaveriin, jossa käytiin läpi ajankohtaisia asioita.

Torstai 27.2.2020

Torstaina alkoi myös koulutuksen valmistelulla, jonka jälkeen hoidin sähköpostin. Päivän aikana toistuvasti kohtaamani työtehtävä liittyi toimittamattomiin kortteihin, joiden perään asiakkaat kysyivät. Pystyin vastaamaan asiakkaille heitä tyydyttävästi, koska järjestelmästämme löytyy korttien lähetyspäivämäärät ja osoitteet jokaisen henkilön kohdalta. Lisäksi pystyin antamaan asiakkaille heidän korttinsa tiedot, sillä arkistoimme jokaisen meiltä lähetetyn kortin tiedot sähköiseen arkistoomme helpottaaksemme työtämme.

Päivän aikana aloin selvittämään yhtä asiaa liittyen erään koulutuksen osallistujalistaan, josta huomasimme asiakkaan aloitteesta, että siinä oli mahdollinen virhe. Laitoin tästä kyselyä kouluttajalle, että tarkastaa asian, mutta päivän aikana en saanut vielä vastausta tähän.

Päivän aikana laitoin erääseen koulutukseen ilmoittautuneille asiakkaille viestiä sähköpostilla, että koulutuspaikka on vaihtunut. Pyysin asiakkaita kuittaamaan, että tieto on saavuttanut heidät vastaamalla lähettämäni sähköpostiin. Laitoin myös itselleni kalenteriin muistutuksen soittaa niille asiakkaille, joilta en ole saanut kuittausta sähköpostitse ennen koulutuksen alkamisajankohtaa.

Muissa päivän aikana tulleissa työtehtävissä ei ollut epäselvyyksiä ja sain ne hoidettua valmiiksi.

Perjantai 28.2.2020

Perjantain työtehtävät alkoivat sähköpostin hoitamisella. Saapuneet viestit olivat pääasiassa rutiininomaisia ilmoittautumisia, siirtoja sekä peruutuksia, jotka sain tehtyä nopeasti. Sain myös aamun aikana vastauksen eilen kouluttajalle lähettämäni kyselyyn, johon kouluttaja kuittasi tehneensä virheen ja tilaavansa kortin oikealle henkilölle. Myyntimme hoiti asian tästä eteenpäin asiakkaan kanssa loppuun.

Laitoin päivän aikana lauantaina toimistomme tiloissa pidettävien koulutusten järjestelyt kuntoon. Koulutuksia on silloin tällöin lauantaisin, ja niiden järjestelyt hoidetaan perjantaisin, koska lauantaisin henkilökuntaamme ei ole paikalla toimistollamme. Tällä kertaa

koulutusjärjestelyiden suhteen piti olla erityisen huolellinen, koska lauantaina kouluttamaan tulevat henkilöt eivät ole aikaisemmin toimistomme tiloissa kouluttaneet.

Yleisellä tasolla perjantaina ei sattunut mitään erityistä tai poikkeavaa. Sain myös aikaisemmin viikolta jääneitä asioita hoidettua, joten ensi viikon voi aloittaa puhtaalta pöydältä.

#### Viikkoanalyysi

Ensimmäinen raportointiviikko oli varsin hiljainen johtuen osittain ympäri Suomea pyörivistä talvilomista. Viikon ajalta on vaikea tehdä yksittäisiä nostoja, koska kohtaamiseni asiakkaiden kanssa hoituivat rutiinilla. Sain kaikki päivittäiset ja viikoittaiset työtehtäväni hoidettua aika-  
taulussa. Yleisellä tasolla pohdin viikon aikana, että millaista asiakaspalvelua asiakkaat nykyisin odottavat ja kuinka nämä odotukset on mahdollista täyttää.

Yksi hyvä tapa omassa työssäni on olla jatkossa asiakaskohtaamisissa henkilökohtaisempi asiakkaitamme kohtaan.

Henkilökohtainen asiakaspalvelu mahdollistaa kaupan syntymisen todennäköisyyttä, koska sen avulla kaupan mahdolliset esteet on mahdollista purkaa heti alussa. Asiakasta on tarkoitus auttaa tuotteeseen tai palveluun liittyvässä kysymyksessä ja niiden sopivuuden arvioimisessa. Henkilökohtaisen asiakaspalvelun tavoitteena on myös lisätä turvallisuutta ja luottamusta asiakkaan päässä ja saada tämä palaamaan yrityksen tarjoamien tuotteiden ja palveluiden pariin uudelleen. (Salmela 2015.)

Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa erinomaisia välineitä ovat puhelin ja chat. Puhelimen välityksellä asiakaspalvelijan on mahdollista kuunnella keskustelukumppaniaan ja reagoida tilanteen mukaan. Chat puolestaan mahdollistaa helpon ja reaaliaikaisen lähestymisen verkossa, jos ei halua asioida puhelimitse. (Salmela 2015.)

Käytännössä henkilökohtaisempi asiakaspalvelu hoituisi omalta osaltani niin, että vastaisin asiakkaiden jättämiin yhteydenottopyyntöihin soittamalla sähköpostiviestin sijaan. Tähän mennessä olen ollut yhteydessä asiakkaisiin lähes aina sähköpostitse, mutta olisi mielenkiintoista nähdä olisiko soittamisella positiivisia vaikutuksia, jotka näkyisivät parempana asiakas-  
tyytyväisyytenä tai jopa kasvaneena myyntinä. Chat-palvelu meillä on ollut viimeksi käytössä noin vuosi sitten, mutta se korvattiin chatbotilla, koska kukaan ei ehtinyt hoitamaan tuolloin chat-palvelua. Olisi kuitenkin mielenkiintoista päästä testaamaan vielä reaaliaikaisen chat-palvelun toimivuutta yrityksessämme nyt, kun palvelutiimiimme on kasvanut henkilöstömäärältään suuremmaksi.

### 3.2 Viikko 2

Toisen raportointiviikon tavoitteeksi asetin asiakaspalvelun kehittämisen puhelimen välityksellä. Tarkoituksena on kiinnittää huomiota erityisesti omiin työskentelytapoihini puhelimesta tilanteissa, joissa asiakas soittaa minulle ja osoittaa selvää tyytymättömyyttä yrityksen toimintaa kohtaan.

Ensimmäisen raportointiviikon aikana en muistanut kirjata kaikkia puuttuvia työtehtäviäni yrityksemme sisäiseen oppaaseemme, joten viikon aikana nekin pitäisi sinne ehtiä laittamaan.

**Maanantai 2.3.2020**

Päivä alkoi normaalisti puhelimen avaamisella sekä sähköpostin läpikäynnillä. Sähköposteissa ei ollut mitään ihmeellisyyksiä, joten sain vastattua kaikkiin viikonlopun aikana tullessiin viesteihin nopeasti. Sähköpostin sijaan puhelimen kautta tuli mielestäni normaalia enemmän yhteydenottoja. Aamupäivän aikana eräs asiakas soitti tuhtuneena korttinsa perään, koska se ei ollut hänelle reilussa kahdessa viikossa saapunut. Sain hoidettua tilanteen hyvin, vaikka jouduin hieman hillitsemään itseäni asiakkaan köytöksen vuoksi.

Iltaapäivän työaika meni lähestulkoon kokonaan kortteja postittaessa sekä tilatessa. Erityisesti tilattavia kortteja oli paljon, koska edellisellä viikolla oli paljon ensiapukoulutuksia. Postitusten ja tilausten ohella vastailin puhelimeen sekä sähköposteihin. Sähköpostit jäivät vähemmälle huomiolle, joten niitä jäi aika paljon hoidettavaksi tiistaille. Kiireellisimpiin viesteihin pyrin vastamaan heti, kun niitä saapui. Iltapäivällä yksi asiakas ilmoitti puhelimitse ongelmasta, joka liittyi koulutuksen maksamiseen verkkosivujemme kautta koulutukseen ilmoittautumisen yhteydessä. Pitkän puhelun päätteeksi testien ja havaintojeni perusteella ongelma maksamisessa ei johtunutkaan verkkosivuistamme, vaan asiakkaan käyttämästä verkkopankista.

**Tiistai 3.3.2020**

Eilisen johdosta aamupäivän työaika meni lähestulkoon kokonaan eilisen iltaapäivän aikana tulneiden sähköpostien parissa. Vaikka sähköpostien parissa menikin lähes koko aamupäivä, olisi niiden hoitamisessa voinut mennä kauemminkin. Asiakaspalvelupuhelin soi aamupäivän aikana vain muutaman kerran, joten puhelujen vähäinen määrä edesauttoi sähköposteihin vastaamista.

Lounastauon jälkeiset iltaapäivän tunnit olivat normaalia tiistaita hiljaisempia. Sähköpostiin ja puhelimeen tuli loppupäivän aikana oikeastaan vain muutamia yhteydenottoja, jotka sisälsivät rutiininomaisia ilmoittautumisia ja muutoksia asiakkaiden tekemiin tilauksiin. Yksi puhelu päättyi ikävästi puhelun katkaisuun asiakkaan toimesta, koska kieltäydyin perumasta hänen myöhässä tullutta ilmoittautumistaan. Iltaapäivän hiljaisen ajan käytin hyödykseni ja tyhjensin

oman henkilökohtaisen työsähköpostini vanhoista viesteistä sen jälkeen, kun olin tarkastanut, että ne olivat varmasti hoidettu. Iltapäivän aikana ehdin myös päivittämään työtehtäväni sisäiseen oppaaseemme sekä postittamaan asiakkaille eilen postittaviksi tulleet kortteja.

Päivän aikana oli taas yhteinen tiimimme sisäinen palaveri ”tiimivartti”, joka kesti noin viisi minuuttia, koska kukaan tiimiläisistämme ei ollut lisännyt asialistalle mitään.

Keskiviikko 4.3.2020

Aamupäivä kului vastatessa sähköposteihin ja puhelimeen sekä muita rutiinitehtäviä hoitaen. Toisin sanoen ilmoitin asiakkaita koulutuksiin, siirsin ja peruin ilmoittautumisia sekä tarkastin aamulla, että kaikkien tänään kouluttavien kouluttajien nimet löytyvät koulutuspalautejärjestelmästä.

Iltapäivällä sain esimieheltäni ylimääräisen työtehtävän hoidettavakseni, koska olin saanut omat tehtäväni jo hoidettua. Tehtäväni on auttaa myyntitiimiämme etsimällä y-tunnuksia CRM-järjestelmäämme sellaisille yrityksille, joilla ei niitä jostain syystä vielä ole. Tämä työtehtävä ei ole kiireellinen ja sitä on tarkoitus tehdä silloin, kun ei ole muuta tekemistä. Esimieheni antoi kuitenkin tavoitteeksi saada työtehtävä valmiiksi lähiaikoina.

Ilmoittauduin iltapäivän aikana ensi viikolla järjestettävään maksuttomaan Elisan järjestämään webinaariin, joka sisältää käyttämämme Elisan Ring-sovelluksen käyttökoulutusta. Osallistumisen tarkoitus on saada sovelluksesta ja sen ominaisuuksista lisätietoa sekä opetella käyttämään sitä monipuolisemmin. Näen osallistumisen etukäteen hyödylliseksi, koska kyseinen sovellus on meillä käytössä vasta vähän aikaa.

Päivän aikana osallistuin koko henkilöstön yhteiseen viikkopalaveriin, jossa käytiin tällä viikolla läpi uusia palaverikäytäntöjä sekä sääntöjä.

Torstai 5.3.2020

Torstaina oli viikon ainoa koulutus toimistolamme, joten laitoin luokkatilan siistiksi aamulla heti ensimmäiseksi. Tämän jälkeen hoidin sähköpostia ja puhelinta sekä lähetin viikoittaiset sähköpostitse tilauskoulutusmuistutukset ensi viikon koulutuksista kouluttajille. Muistutukset sisältävät koulutettavan yrityksen nimen, kellonajan, osoitetiedot ja asiakkaan yhteyshenkilön tiedot.

Päivän aikana hoidin pääasiassa eilen esimieheltäni saamaani työtehtävää. Onnistuin lisäämään yli puuttuvaa 200 y-tunnusta ja yrityksen osoitetta järjestelmäämme. Valmiiksi työtehtävä ei vielä tullut, joten jatkan sitä aina, kun pystyn.

Päivän aikana esimieheni kertoi, että maaliskuun neljän ensimmäisen työpäivän aikana NPS-kuku on 100 %. Kaikki tämän viikon aikana asiakaspalvelumme laatukyselyyn vastanneet ovat siis suosittelijoita, jotka ovat erittäin tyytyväisiä asiakaspalveluumme.

Perjantai 6.3.2020

Perjantai on normaalisti hiljaisin päivä, mutta töihin tullessani sähköpostissa oli yli kahdeksi tunniksi tekemistä. Näiden joukossa oli yhteydenottopyyntö eräältä asiakkaalta, joka halusi ilmoittautua koulutukseen ruotsalaisella y-tunnuksella. Verkkosivujemme kautta ei voi luoda yritystä muulla kuin suomalaisella y-tunnuksella, joten loin yrityksen toista kautta. Tämän jälkeen soitin asiakkaalle ja kerroin, että ilmoittautuminen on nyt mahdollista ruotsalaisella y-tunnuksella. Puhelun aikana ilmoitin asiakkaan koulutukseen hänen puolestaan, jonka vuoksi asiakas vielä kiitti minua hyvästä asiakaspalvelusta ja nopeasta yhteydenotostani.

Päivän aikana tein muun muassa keskiviikkona saamaani tehtävää auttaa myyntiämme ja erilaisia rästitehtäviä, kuten reklamaatioita Postille heidän hukkaamista kirjeistään.

Sain myös hoidettua asiakkaan eduksi yhden tapauksen, jossa asiakas oli joutunut poistumaan koulutuksesta kesken päivän sairastumisen vuoksi. Tapausta kokonaisuutena pohtiessani tein asian suhteen itsenäisen päätöksen ja tarjosin asiakkaalle uuden koulutuksen ilman lisäkustannuksia.

Viikkoanalyysi

Viikon alussa päätin kiinnittää huomiota puhelimen välityksellä tapahtuvaan asiakaspalveluun ja sen kehittämiseen omalta osaltani. Viikon aikana tuli muutamia haastavia puheluita, joissa tyytymättömät asiakkaat ilmaisivat itseään välillä alatyylisesti. Välillä olen myös huomannut itse puhuvani asiakkaiden päälle, joka on saattanut ärsyttää heitä. Jatkossa aion kiinnittää enemmän huomioita puheluiden aikana asiakkaan kuuntelemiseen sekä omaan äänenkäyttööni.

Asiakaspalvelua puhelimessa on mahdollista kehittää oman äänenkäytön hallinnalla. Rauhallista, selkeää ja myönteistä asennetta pidetään asiakaspalvelijan tärkeimpinä työkaluina. Tärkeää on myös muistaa sopiva äänenvoimakkuus ja viestiä tukeva äänenpaino sekä myönteiseltä kuulostaminen. Äänenkäytön hallinnalla voidaan ratkaisevasti vaikuttaa siihen, että päästäänkö työllä haluttuun lopputulokseen, joka asiakaspalvelijalla on asiakkaan asian hoituminen. (Salonen 2018.)

Asiakkaan kanssa vaikeita asioita hoidettaessa ei kannata mennä mukaan asiakkaan tunnetilaan, vaan asiakaspalvelijan tulisi yrittää ohjata asiakkaan huomio itse asiaan. Jos asiakas on vihainen, on se yleensä merkki asiakkaan turhautumisesta. Vihaista asiakasta ei kuitenkaan saa ottaa henkilökohtaisesti. Vihaisten asiakkaan kanssa tulisikin keskittyä kuuntelemaan



asiakasta, koska kuulluksi tulemisella on rauhoittava vaikutus. Kuuntelemisen aikana voi myös miettiä tapoja, kuinka auttaa asiakasta. Vihainen asiakas rauhoittuu usein, kun asiakaspalvelija suhtautuu tilanteeseen ammattimaisesti ja säilyttää rauhallisen äänensäryn. Rauhallista äänensävyä voi harjoittaa omia puheluita nauhoittamalla, jolloin omasta äänenkäytöstä on mahdollista saada todenmukaisempi käsitys. Äänensäryn vaikutus puhelun kulkuun on 80 %, kun taas sanoilla on vain 80 %, joten asiaan kannattaa kiinnittää huomioita. (Salonen 2018.)

Puheluiden alkuun ja loppuun kantaa kiinnittää erityisen paljon huomioita, koska ne ovat puhelun kriittisimmät kohdat. Ensimmäiset lauseet ratkaisevat puhelimessa paljon, koska ne määrittävät, kuinka puhelu lähtee liikkeelle. Lopetus taas määrittelee sen, kuinka asiat hoituvat ja järjestyvät loppuun. Asiakaspalvelijan kannattaakin pyrkiä välittämään asiakkaalle sellainen tunne äänenkäytön avulla, että hänen asiansa ovat ammattilaisen hoidossa, jotta asiakkaalle jäisi positiivinen mielikuva palvelutilanteesta. (Salonen 2018.)

### 3.3 Viikko 3

Odotan kolmannelta seurantaviikosta kiireistä, koska yksi tiimimme jäsenistä on lomalla koko viikon. Tämä tulee näkymään itselleni lisääntyvänä työmääränä, koska tulemme jakamaan lomalla olevan henkilön työt tiimimme sisällä. Viikon tavoitteenani onkin omien työtehtävieni hoitamisen lisäksi minulle tulevien ylimääräisten työtehtävien tekeminen ja sitä kautta tiimin auttaminen. Viikon toisena tavoitteenani on osallistua keskiviikkona webinaariin, johon ilmoittauduin viime viikolla.

Maanantai 9.3.2020

Viikko alkoi normaalilla kaavalla, eli saavuin töihin, tarkastin luokkatilat päivän koulutusta varten ja kävin läpi saapuneet sähköpostit. Saapuneita sähköposteja oli normaalin maanantain tapaan enemmän kuin muina arkipäivinä viikonloppuna saapuneiden viestien vuoksi. Sähköposteihin sain vastattua noin kahdessa tunnissa, jonka jälkeen tein muita minulle kuuluvia työtehtäviä. Päivän aikana puhelin soi paljon, jonka vuoksi oli minulla haasteita keskittyä kunnolla aina sen hetkiseen työtehtävään. Puhelimessa vietetyn ajan vuoksi minulta jäi osa maanantaisin tilattavista korteista tilaamatta, koska minulta loppui työaika kesken. Kortit ovat kuitenkin tarkoitus tilata myöhemmin tällä viikolla.

Maanantaina tiimimme jäsenen loma ei näkynyt itselläni lisääntyneenä työmääränä. Kaikki minulle tulleet puhelut ja sähköpostit olivat myös normaalitilanteessa vastuulleni kuuluvia.

Tiistai 10.3.2020

Tiistaina laitoin päivän aluksi koulutusluokat kuntoon päivän kahta koulutusta. Tämän jälkeen vastailin normaalisti eilisen iltapäivän ja aamun aikana saapuneisiin sähköposteihin, joiden hoitamisessa kului noin kaksi tuntia. Aamupäivästä eräs kouluttaja ilmoitti sairastumisestaan

ja, että hän ei pysty kouluttamaan keskiviikoksi sovittua koulutusta. Sain esimieheltäni tehtäväksi tavoittaa kaikki koulutukseen ilmoittautuneet asiakkaat ja ilmoittaa, että koulutus on peruttu. Sain kaikki ilmoittautuneet tavoitettua. Osa asiakkaista siirtyi seuraavaan vastaavaan koulutukseemme ja osa perui kokoaan ilmoittautumisensa. Lisäksi ilmoitin perutusta koulutuksesta koulutuspaikalle ja yhteiskumppaneille. Onnistuin tässä mielestäni hyvin siitä huolimatta, että peruin koulutuksen ensimmäistä kertaa. Haastavimmaksi koin tässä tilanteessa ilmoittautuneisiin henkilöihin yhteydessä olemisen ja heidän suhtautumisensa asiaani.

Muilta osin päivä oli kiireellinen poikkeuksena puhelin, joka ei soinut eiliseen verrattuna yhtä paljon. Päivän aikana muun muassa postitin maanantaina saapuneita kortteja sekä tein reklamaatioita Postille kadonneista kirjekuorista. Päivän aikana pidetyssä tiimipalaverissa ei ollut uutta asiaa, joten kävimme läpi vain tämänhetkiset työtilanteemme.

#### Keskiviikko 11.3.2020

Keskiviikko alkoi samalla tavalla, eli koulutusluokkien valmistelemisellä koulutuksia varten. Maanantaista ja tiistaista poiketen aamulla saapuneita sähköposteja ei ollut yhtä paljon. Sain sähköpostin tyhjäksi noin tunnissa, jonka jälkeen postitin vielä maanantaina saapuneita kortteja. Kello 9-11.30 olin pois linjoilta Elisa Ring webinaarin vuoksi. Webinaarista ei ollut mielestäni paljoakaan hyötyä itselleni, koska se oli suunniteltu sovelluksen pääkäyttäjille, jollainen itse en yrityksessämme ole. Sain kuitenkin muutaman idean, joita voisimme mahdollisesti hyödyntää asiakaspalvelussa.

Iltapäivällä sain tehtäväkseni etsiä kouluttaja sairastuneen koulutajan tilalle ensi viikon maanantaina järjestettävään koulutukseen. Onnekseni sain tämän asian hoidettua heti ensimmäisellä puhelulla. Päivän aikana kävin myös pitkän puhelinkeskustelun erään asiakkaan kanssa, joka yritti perua ilmoittautumistaan koulutukseen liian myöhään. Sain omasta mielestäni asian hyvin hoidettua, koska puhelu päättyi asiakkaan kanssa hyvässä hengessä.

#### Torstai 12.3.2020

Torstaina laitoin ensi töikseni koulutusluokan valmiiksi, jonka jälkeen avasin puhelimen ja tietokoneen. Sähköpostissa oli yksi viesti, jossa asiakas yritti peruttaa saman päivänä alkavaa koulutusta. Vastasin hänelle, että en voi enää perua ilmoittautumista näin myöhään ilman lakua. Vastaukseni jälkeen asiakas lähetti minulle neljä tiukkasävyistä viestiä ennen kuin ehdin vastata itse yhteenkään. Asiakas kuitenkin rauhoittui ja hiljeni, kun vastasin hänelle yhdellä hyvin perustellulla sähköpotilla. Muut sähköpostit olivat rutiinilla hoidettavia asiakaspalvelutehtäviä. Aamupäivän aikana ehdin kiireellisen viikon vuoksi tilamaan kortit, jotka ovat suunniteltu tilattaviksi maanantaisin. Loppupäivä kului keskiviikkona saapuneiden korttien postittamisessa, ensi viikon tilauskoulutusmuistutusten lähettämisissä kouluttajille ja

asiakaspalvelukanaviamme päivystäessä. Torstaina koronavirustilanne alkoi näkymään omassa työssäni, sillä asiakkaat peruivat ilmoittautumisiaan koulutuksiin sen vuoksi.

Perjantai 13.3.2020

Perjantain aloitin poikkeuksellisesti korttien postittamisella, koska posti tullaan hakemaan perjantaisin jo aamulla. Tällä toimenpiteellä varmistin, että saan kaikki keskiviikkona tulleet kortit lähetettyä asiakkaille ennen viikonloppua. Sähköpostissa oli aamulla runsaasti ilmoittautumisten peruutuksia koronaviruksen vuoksi. Sama jatkui asiakkaiden keskuudessa pitkin päivää, eli asiakkaat joko siirsivät tai peruivat ilmoittautumisiaan koulutuksiin. Asiakkaat myös kyselivät puhelimitse ja sähköpostitse, että järjestämmekö koulutuksia ollenkaan. Vastasin heille, että noudatamme THL:n ohjeistuksia ja tämän hetken tiedon mukaan järjestämme koulutuksia suunnitelmien mukaisesti. Tilanne voi kuitenkin muuttua ja olemme siitä erikseen yhteydessä asiakkaisiimme.

Perjantai oli hiljaisempi kuin muut päivät ja sain iltapäivän aikana hoidettua viikon aikana kertyneitä kiireettömiä työtehtäviä hoidettua. Tällaisia työtehtäviä ovat esimerkiksi reklaamaatiot, arkistoinnit ja asiakkaidemme ilmoittamiset yhteistyökumppaneidemme järjestämiin koulutuksiin.

Viikkoanalyysi

Viikko oli ennakoidusti erittäin kiireinen, joka näkyi heti oman työni laadussa. En saanut kaikkia työtehtäviäni ajallaan valmiiksi ja tein pieniä huolimattomuusvirheitä vastauksissani asiakkaille, koska en kiireessä malttanut lukea kaikkia asiakkaiden sähköposteja kunnolla läpi ennen kuin vastasin niihin. Kiireen alla työskentelyn avuksi aloin miettimään erilaisia ajanhallinnan keinoja, joista voisi olla itselleni hyötyä tulevaisuudessa. Koen erityisesti, että työtehtävieni kannalta tehokkain ajankäytön malli olisi itselleni ajanhallinnan nelikenttämalli.

Nelikenttämalli on ajanhallintamenetelmä, jolla sijoitetaan työtehtävät neljään visuaaliseen kenttään niiden tärkeysjärjestyksen mukaisesti. Mallin tarkoitus synnyttää käsitys siitä, täytykö työtehtävä tehdä nyt, siirtää myöhemmäksi vai delegoida muille. (eTasku, 2017.)

	URGENT	NOT URGENT
IMPORTANT	<b>Q1</b> <b>DO NOW</b>	<b>Q2</b> <b>DECIDE WHEN TO DO IT</b>
NOT IMPORTANT	<b>Q3</b> <b>DELEGATE IT AWAY</b>	<b>Q4</b> <b>DELETE IT</b>

Kuvio 5. Ajanhallinnan nelikenttämalli (eTasku 2017)

Mallissa työtehtävät priorisoidaan neljään eri laatikkoon. Vihreään laatikkoon sijoitetaan työtehtävät, jotka ovat tärkeitä ja kiireellisiä, eli ne pitää tehdä heti. Siniseen laatikkoon sijoitetaan työtehtävät, jotka ovat tärkeitä, mutta kiireettömiä, eli voit itse päättää niiden tekemisestä. Punaiseen laatikkoon sijoitetaan tehtävät, jotka ovat muille delegoitavia eli kiireellisiä, mutta itselle ei tärkeitä. Keltaiseen laatikkoon sijoitetaan sellaiset työtehtävät, jotka eivät ole tärkeitä eivätkä kiireellisiä. Keltaisessa laatikossa olevia työtehtäviä tehdään, kun ehditään tai ne delegoidaan muille. (eTasku 2017.)

Työn sujuvuuden kannalta suurin osa työajasta tulisi viettää sinisellä alueella, koska jatkuva työskentely vihreällä alueella käy stressaavaksi ja työn laatu mahdollisesti kärsii jatkuvan kiireen vuoksi. Mikäli työaika ei riitä työskentelyyn sinisellä alueella, tulisi tällöin delegoida työtehtäviä muille, jotta työaika riittäisi työskentelyyn sinisellä alueella. (eTasku, 2017.)

Mallista poiketen suora delegointi ei asemassani ole mahdollista, joten delegoinnin sijaan pyytäisin apua tiimiläisiltäni erityisesti mallissa punaiselle alueelle sijoitettaviin tehtäviin, jos en itse niitä pysty tekemään.

### 3.4 Viikko 4

Viikon aikana pyrin hyödyntämään aikaisempien viikkojen viikkoanalyysseissä mainitsemiani asioita käytännössä. Viikosta on todennäköisesti tulossa haastava koko yritykselle, koska on epävarmaa, kuinka Suomen hallituksen perjantaina 13.3.2020 tekemät linjaukset vaikuttavat koulutuksien järjestämiseen koronaviruksen aikana.

Maanantai 16.3.2020

Työviikko alkoi toimistolla sähköpostin läpikäynnillä. Saapuneita sähköposteja ei ollut normaalia enempää, mutta lähes kaikki viestit liittyivät koronavirusepidemiaan. Asiakkaat peruivat ilmoittautumisiaan koulutuksiin ja tiedustelivat, että järjestämmekö ylipäättänsä

koulutuksia lainkaan hallituksen perjantaina tekemien linjausten vuoksi. Poikkeuksellisesti emme laskuttaneet asiakkaita viime hetken peruutuksista koronaviruksen takia. Maanantaina yrityksen linjaus oli, että kaikki koulutukset tullaan järjestämään suunnitellusti. Maanantaina sain esimieheltäni käskyn jäädä kotiin tekemään etätöitä koronaviruksen vuoksi.

Koronavirustilanteesta huolimatta maanantai oli normaali työpäivä. Asiakkaita myös ilmoitautui koulutuksiin pelkkien peruutusten vastapainoksi. Kun en ollut sähköpostin tai puhelimen äärellä, tein muita minulle kuuluvia työtehtäviä, kuten tilasin edellisen viikon koulutusten kortteja sekä tarkastin koulutuspaikalle lähtevät ilmoitukset koulutustemme osallistujamääristä.

Tiistai 17.3.2020

Ensimmäinen etätyöpäiväni nykyisissä työtehtävissäni oli tähän mennessä myös henkisesti kuormittavin. Hallitus oli eilen iltapäivällä kiristänyt linjauksiaan koronavirustilanteesta, joilla oli merkittävä vaikutus yrityksemme liiketoimintaan. Jouduimme hallituksen linjauksista johtuen perumaan kaikki avoimet koulutukemme aikavälillä 18.3.2020-13.4.2020.

Omassa työssäni tiistaina koulutusten perumiset näkyivät erittäin suurena määränä saapuneita sähköposteja sekä puhelimen runsaana soimisena. Yhteydenotot asiakaspalvelukanavissamme liittyivät ilmoittautumisten siirtämisiin pois peruista koulutuksista tai ilmoittautumisten perumisiin kokonaan. En ehtinyt työpäivän aikana tehdä muuta kuin edellä mainittuja työtehtäviä, josta mainitsin tiimimme sisäisessä palaverissa päivän aikana. Muut tiimiläiseni onneksi autoivat minua päivän aikana ja hoitivat osan normaalisti minulle kuuluvista työtehtävistä.

Koin tiistain erittäin kuormittavaksi päiväksi, koska asiakkaita oli lähes jatkuvasti jonossa puhelulinjoilla, eikä asiakkaiden soittojen väleissä ollut taukoja. Lisäksi jatkuvasti saapuvat puhelut keskeyttivät minut, kun yritin vastailla sähköposteihin. Kiireisestä päivästä huolimatta sain vastattua kaikkiin minulle saapuneisiin sähköposteihin paitsi niihin, jotka vaativat laajempaa selvittämistä.

Keskiviikko 18.3.2020

Keskiviikko oli samanlainen päivä kuin tiistai. Asiakkaat olivat yhteydessä joko peruakseen ilmoittautumisensa tai siirtääkseen sen vastaavaan koulutukseen huhtikuun tai toukokuun puolelle. Asiakkaat olivat enimmäkseen yhteydessä sähköpostitse, joten sain omasta näkökulmastani tehtyä tehokkaammin töitä, kun puhelimeen vastaaminen ei jatkuvasti keskeyttänyt minua. Sain myös päivän aikana hoidettua korttitilaukset eilisistä, toistaiseksi viimeisistä koulutuksistamme. Ohjailin myös minulle tulleita liidejä myynnillämme tilauskoulutusmyyntiä varten sekä vastailin asiakkaiden tiedusteluihin mahdollisuuksista toteuttaa koulutuksia webinaareina, joiden järjestämiseksi olimme saaneet luvan eräältä kattojärjestöltä.

Päivän aikana osallistuin myös webinaarina pidettyyn viikkopalaveriin, jossa yrityksen sen hetkistä tilannetta käytiin läpi. Palavarissa myös kerrottiin mahdollisista webinaarikoulutuksista koronakriisin aikana ja niiden mahdollisesta aikataulusta. Mielestäni tässä nopeassa muutostilanteessa yrityksemme sisäinen viestintä on ollut laadukasta. Onnistuneen sisäisen viestinnän ansiosta olen osannut myös vastata asiakkaille heidän kysymyksiinsä liittyen koulutuksiin tai verkon yli tapahtuviin koulutuksiin.

Torstai 19.3.2020

Päivä alkoi hiljaisemmin kuin aiemmat työpäivät tällä viikolla. Saapuneita sähköposteja oli aamulla vain muutama ja puhelin ei soinut aamun aikana kuin muutaman kerran. Asiakkaiden yhteydenotot puhelimitse koskivat verkkokoulutuksia ja niiden aikataulua. Näihin vastasin asiakkaille, että verkkokoulutuksia on tulossa ja niiden myyntiin tulemistä kannattaa seurata verkkosivuiltamme, jossa on tarjolla reaaliaikaisin tieto. Päivän aikana asiakkailta tuli kysymyksiä, että mistä voisi löytää koulutuksia. Nämä asiakkaat ohjasin eri kattojärjestöjen verkkosivuille, koska niihin on ilmoitettu kaikki Suomessa järjestettävät koulutukset riippuen koulutusaiheesta.

Puolen päivän jälkeen puhelin- ja sähköpostiliikenne lakkasi lähes kokonaan, eikä yhteydenottoja tullut. Loppupäivän täydensin y-tunnuksia CRM-järjestelmäämme, koska muita töitä ei etätöön rajallisuuden vuoksi ollut mahdollista tehdä.

Perjantai 20.3.2020

Perjantai oli torstaitakin hiljaisempi työpäivä. Aamulla saapuneita sähköposteja oli vain muutama, joihin sain vastattua kymmenessä minuutissa. Kun uusia viestejä tai puheluita ei kuulunut, päätin kysyä esimieheltäni jotain tehtävää. Sainkin häneltä tehtäväkseni soitella sellaisia tilauksia läpi, joita ei ole peruttu tai siirretty huhti- tai toukokuulle. Tein näitä soittoja pari tuntia varsin huonolla menestyksellä. Lähes kaikki tavoittamani henkilöt vastasivat, että heidän työnantajansa eivät kouluta henkilöstöään koronakriisin aikana ja he ilmoittautuvat koulutuksiin uudelleen, kun kriisi on ohitse.

Loppupäivän hoidin asiakkaille soittamieni puheluiden aikana saapuneita sähköposteja sekä vastailin harvakseltaan soineeseen puhelimeen. Autoin myös työkaveriani perumaan muuttaman avoimen koulutuksen ilmoittamalla peruutuksista asiakkaille. Päivän viimeisinä tunteina lisäsin vielä y-tunnuksia CRM-järjestelmäämme.

Viikkoanalyysi

Päättynyt viikko oli kokonaisuudessaan negatiivinen koronakriisin vuoksi. Tästä viikosta opin, että millaista on yrityksen kriisiviestintä, koska jouduimme perumaan kaikki avoimet koulutuksemme ja tiedottamaan asiakkaitamme tästä. Mielestäni yrityksessämme kriisiviestinnästä

vastaavat onnistuivat tehtävässään, koska tiedotteet asiakkaille olivat johdonmukaista ja selkeitä. Myös sisäinen kriisiviestintä oli mielestäni onnistunutta, koska sitä seuraamalla pysyin itse ajan tasalla yrityksen tilanteesta ja vastailemaan asiakkaidemme kysymyksiin. Onnistunut kriisiviestintä edellyttää jonkinlaista suunnitelmaa sekä asiallisella linjalla pysymistä.

Kriisiviestintäsuunnitelma on olennainen ja tärkeä osa yrityksen kriisiviestintää. Suunnitelma kannattaa laatia jo ennen mahdollista kriisiä, koska yritys voi kohdata kriisin odottamatta. Yksi tapa on ennakoida mahdollisia skenaarioita ja luoda niitä varten suunnitelmat valmiiksi. Suunnitelman tarkoitus on määrittää toimintatavat, miten yritys toimii, kun se kohtaa kriisin. Kriisiviestintäsuunnitelmaan tulisi nimetä yksi siitä vastaava henkilö. Se ei kuitenkaan tarkoita, että viestintä koskisi ainoastaan kyseistä henkilöä, vaan viestintään voi osallistua myös muita henkilöitä. Ristiriitaisten lausuntojen välttämiseksi on kuitenkin tärkeää, että muut kriisiviestintään osallistuvat eivät poikkea vastuuhenkilön valitsemasta linjasta. Tästä syystä vastuuhenkilöllä tulisi olla tiukka kontrolli kaikkeen kriisiviestintään liittyvään kriisin aikana. (Lehtonen 2019.)

Kriisitilanteiden sattuessa omalle kohdalle, saattaa se tuntua epäreilulta erinäinisistä syistä. Tällöin omat tunteet tulisikin jättää taka-alalle, koska työntajasi edustajana ne tulisi hillitä ja pysyä asialinjalla. Myös liian selittelevä ja puolusteleveä viestintä saattaa herättää asiakkaissa negatiivisia tunteita, joten sellaista viestintää kannattaa välttää. Syntynyttä tilannetta voi pahoitella asiakkaalle, vaikka se ei olisikaan kiinni omasta toiminnasta. Tilannetta pahoitellessakin tulee muistaa pysyä asialinjalla. (Lehtonen 2019.)

### 3.5 Viikko 5

Koronaviruspandemiasta johtuen yrityksessämme ollaan perustamassa kriisiajan organisatiota, voi mahdollisesti johtaa omalla kohdallani lomautukseen. Viikon tavoitteeni on toimia kriisissä olevan työnantajani parhaaksi ja etujen mukaisesti palvelemalla kaikkia asiakkaita mahdollisimman hyvin omaa kokemustani ja tietotaitoani hyödyntäen.

**Maanantai 23.3.2020**

Viikonlopun aikana olimme saaneet myyntiin ensimmäisen webinaaritoteutuksena järjestettävän Työturvallisuuskorttikoulutuksen torstaiksi 26.3.2020. Seuraava tilauskoulutus oli sovittu jo huomiseksi, joten webinaaritoteutusten alustaksi valittu Zoom-ohjelma täytyi testata. Ohjelman toimivuus testattiin aamulla testiluontoisen webinaarin välityksellä, johon myös itse osallistuin. Ongelmitta sujuneen testauksen jälkeen opettelin päivän aikana ohjelman ominaisuuksia, jotta osaisin vastata asiakkaiden mahdollisiin kysymyksiin. Lisäksi lähetin huomiseen tilauskoulutukseen osallistuville henkilöille manuaalisesti sähköpostilla webinaariohjeet sekä liittymislinkit webinaariin.

Päivän aikana toistaiseksi ainoa tuleva 30-paikkainen webinaarikoulutuksemme myytiin loppuun. Iltapäivän aikana pystyin vain vastaamaan asiakkaille koulutuksen olevan täynnä. Webinaarikoulutuksia on tulossa lisää myyntiin viimeistään huomenna, joten pyysin ilmoittautumaan kiinnostuneita seuraamaan verkkosivujamme uusien koulutusten varalta.

Tiistai 24.3.2020

Odotin tiistaiaamuksi paljon yhteydenottoja asiakaspalveluun liittyen ensimmäiseen webinaarikoulutukseen. Niitä ei kuitenkaan tullut yhtäkään, joten koulutuksen aloittaminen ja osallistujien liittyminen koulutukseen oli sujunut ilman suurempia ongelmia.

Aamupäivän aikana asiakkaat pitivät minua kiireisenä, koska he ilmoittautuvat asiakaspalvelun kautta aamulla myyntiin tullessiin uusiin webinaarikoulutuksiin. Päivän aikana asiakkailta tuli erityisen paljon kysymyksiä liittyen teknisiin vaatimuksiin, joita webinaariin osallistuminen edellyttää. Kerroin näissä tapauksissa asiakkaille laitevaatimukset ja kehotin testaamaan Zoom-ohjelman ja tutustumaan siihen ennen ilmoittautumista koulutukseen.

Iltaapäivän aikana ilmoitin asiakkaillemme sellaisten luokkahuonekoulutusten peruutuksista, joissa koulutuspaikka on mennyt kiinni koronaviruksen vuoksi toukokuun loppuun asti. Näitä oli sen verran, että koko iltapäivä kului peruutusilmoitusten parissa. Nämä peruutukset koskivat sellaisia koulutuksia, jotka oli tarkoitus järjestää aikavälillä 14.4.-31.5.2020. Kyseiselle aikavälille pidettäväksi suunniteltuja koulutuksia emme olleet peruneet vielä koronaviruksen vuoksi, joten nämä peruutukset tulivat ylimääräisinä.

Tiimipalaverissa kävimme läpi jokaisen tiimin jäsenen työtilanteen. Keskustelua käytiin myös tulevasta kriisiorganisaatiosta ja siihen liittyvistä muista asioista.

Keskiviikko 25.3.2020

Keskiviikko alkoi hiljaisemmin kuin maanantai ja tiistai tällä viikolla. Päivä koostui lähinnä asiakkaiden ilmoittamisista koulutuksiin sekä valmistautuessa huomiseen webinaarikoulutukseen, johon oli tulossa täysi osallistujamäärä. Aamupäivän aikana lähetin kaikille osallistujille manuaalisesti tarkemmat webinaariohjeet, liittymislinkit webinaariin ja PDF-muotoiset koulutusmateriaalit sähköpostilla. Edellä mainittujen asioiden toimitus asiakkaille on jossain vaiheessa tarkoitus automatisoida ilmoittautumisen yhteyteen, mutta koronavirustilanteesta aiheutuneen nopean muutoksen seurauksena sitä ei ole vielä ehditty yrityksessä tekemään. Päivän aikana kukaan osallistujista ei ilmoittanut teknisistä ongelmista liittyen Zoomiin. Todennäköisesti niitä kuitenkin tulee vielä aamulla ennen koulutusta.

Koko henkilöstön viikkopalaverin yhteydessä käytiin läpi kriisiorganisaatioon ja webinaarikoulutuksiin liittyviä asioita. Palaverin päätteeksi sain tietää, että en kuulu kriisiorganisaatioon, jonka vuoksi minut lomautetaan tiistaista 31.3.2020 alkaen kokoaikaisesti ja toistaiseksi.



Torstai 26.3.2020

Torstai alkoi niin kuin osasin arvata. Päivän ensimmäinen työtunti sujui ainoastaan puhelimessa, kun neuvoin webinaarikoulutukseen osallistuvia asiakkaita heidän kysymyksissään. Haastavimman tapauksen kanssa olin puhelimesta yhteen putkeen puoli tuntia, kun yritin neuvoa häntä lataamaan Zoom-ohjelman tietokoneelle ja liittymään webinaariin sähköpostiin lähetetyn linkin kautta. Lopulta sain ohjattua hänet koulutukseen, jossa teknisenä tukena toiminut esimieheni jatkoi asiakkaan kanssa ääni- ja kuvaongelmien selvittämistä.

Muuten päivä sujui rutiinitehtävien parissa sähköpostin ja puhelimeen parissa. Päivän aikana tuli myös lisää webinaarikoulutuksia myyntiin. Näille oli tarvetta, koska tiistaina myyntiin tulleet neljä koulutusta olivat ehtineet täytyä.

Perjantai 27.3.2020

Perjantaina kirjoitin esimieheni pyynnöstä tarkentavia kuvauksia työtehtävistä asiakaspalveluoppaaseemme, jotta asiakaspalvelun hoitaminen onnistuisi mahdollisimman hyvin kriisiajan organisaatioissa. Tein tätä työtehtävää oikeastaan koko päivän ajan aina silloin, kun erilaisilta keskeytyksiltä ehdin. Perjantaina myös vahvistui useampi tilauskoulutus ensi viikolle liideistä, jotka olin aikaisemmin viikolla ohjannut myynnillemme.

Perjantaina selvitin myös erään reklamaation, jossa varsin kiihtynyt asiakas soitti toimittamattoman työturvallisuuskortin perään, jota emme olleet lähettäneet maksamattoman laskun vuoksi. Erikoisen tapauksesta teki se, että kyseinen soittaja oli eri yrityksestä kuin koulutuksen alun perin tilannut yritys. Loppujen lopuksi tilanne selvisi sillä, että soittajan yritys otti alkuperäisen tilaajan maksamattoman laskun itselleen maksettavaksi ja me lähetimme työturvallisuuskortin koulutuksen suorittaneen henkilön uudelle työnantajalle. Mielestäni selvisin tilanteesta hyvin, sillä en provosoitunut soittajan puheista ja syytöksistä. Asiakas myös rauhoittui huomattavasti ja muuttui pahoittelevaksi, kun kerroin syyn, miksi korttia ei ole lähetetty.

Viikkoanalyysi

Kuluneella viikolla saimme nopeasti luokahuonekoulutusten tilalle uusia webinaarikoulutuksia myyntiin, joista myös tiedotimme asiakkaita postituslistojen avulla. Suurin osa ilmoittautumista webinaarikoulutukseen tulikin asiakkaille lähettämämme tiedotteen avulla. Viikon aikana asiakaspalveluumme tuli paljon yhteydenottoja webinaarikoulutuksiin liittyen. Näitä potentiaalisia asiakkaita pyrin saamaan Alertumin järjestämiin webinaarikoulutuksiin myynnillisen asiakaspalvelun keinoin ja omaa myyntitaustaan hyödyntäen.

Organisaatioissa kannattaa muutoksen keskellä harkita myynnillisen asiakaspalvelun käyttöönottoa palvelutiimeissä, koska se on yksi tehokkaimmista keinoista kilpailuedun

saavuttamiseksi. Sen avulla on mahdollista parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä, vahvistaa heidän sitoutumistaan edustamaasi yritykseen ja kasvattaa yrityksen myyntiä. Asiakaspalvelun myynnillistämisessä on kyse siitä, että asiakaspalvelijalla on taidot osata tunnistaa ja tarjota asiakkaalle häntä hyödyttäviä kokonaisuuksia. Lisäksi asiakaspalvelun myynnillistäminen tarjoaa asiakaspalvelijoille työkalut toimia laadukkaasti ja myynnillisesti eri palvelutilanteissa. (Balentor 2020.)

Asiakaspalvelun myynnillistäminen tarkoittaa yrityksissä muutoksia toimintatavoissa. Usein asiakaspalvelijalle pelkkä ajatus myymisestä voi olla epämiellyttävä. Tämän vuoksi aloittaessa asiakaspalvelun myynnillistämistä on syytä nostaa esille palvelun ja myynnin yhteyttä uusien ajatusten omaksumisen helpottamiseksi. Tehokkain tapa onnistua tässä on se, että tunnistaa sellaiset palvelutilanteet, joissa myyntiä pidetään tärkeänä osana palvelua. Tällaisia palvelutilanteita ovat esimerkiksi tilanteet, joissa asiakkaalle esitellään erilaisia vaihtoehtoja. Edellisen kaltaisten tilanteiden kautta myynnin merkitys on helpompi sisäistää ja kynnys sen tekemiseen pienenee. (Balentor 2020.)

Asiakaspalvelun myynnillistämisessä organisaatiossa täytyy myös ottaa huomioon asiakaspalvelijoiden myynnilliset taidot ja valmiudet tehdä myyntityötä sekä mahdollisuuksien mukaan kouluttaa heitä tarpeen vaatiessa. Asiakaspalvelun myynnillistäminen vaatii usein myös muutoksia johtamiskulttuurissa. Esimerkiksi tavoitteiden asettaminen, mittareiden määrittäminen, tulosten seuranta sekä palkitseminen ovat edellytyksiä myynnillisen ajattelutavan juurruttamiseksi yrityksen toimintakulttuuriin. Myynnillistä asiakaspalvelua on organisaation suunnitelman mukaan mahdollista toteuttaa jatkuvasti tai sesonkiluontoisesti. (Balentor 2020.)

Omassa työssäni olen hyödyntänyt viime viikolla myynnillisiä asiakaspalvelutaitojani lähinnä sesonkiluontoisesti koronaviruksen aikana ilman suunnitelmaa. Päämääränäni on ollut saada asiakkaita webinaarikouluksiin mahdollisimman tehokkaasti koulutuksiin kertomalla asiakkaille, kuinka koulutukseen osallistuminen käytännössä tapahtuu ja millaisia teknisiä vaatimuksia siihen liittyy.

### 3.6 Viikko 6

Kuudennen seurantaviikon tavoitteena on ottaa uudet työtehtäväni ja niiden hoitamiseen vaadittavat tietokoneohjelmat mahdollisimman hyvin ja nopeasti haltuun, jotta pystyn suoriutumaan niistä itsenäisesti.

Maanantai 30.3.2020

Maanantaina jatkoin siitä, mihin perjantaina jäin. Kirjoitin koko aamupäivän tarkentavia ohjeistuksia työtehtävistäni sisäiseen oppaaseemme. Ohjeiden kirjoittamisen ohella työnopastin

yksityiskohtaisemmin lomautukseni ajan työtehtäviäni hoitavaa henkilöä Microsoft Teamsin välityksellä. Muuten aamupäivä kului normaalisti asiakkaiden kanssa kommunikoidessa.

Iltapäiväksi siirryin etätöistä toimistolle työvälineiden palautusta varten. Sain juuri työpisteeni toimistolla valmiiksi, kun esimieheni ilmoitti minulle lomautukseni purkamisesta. Tämä tarkoittaa sitä, että työt jatkuvat tulevinakin viikkoina normaalisti. Sain lomautuksen purkamisen yhteydessä tiedon, että työtehtäviäni tulevat muuttumaan kriisiajaksi normaaleista työtehtävistäni. Uudet työtehtävät ovat tarkoitus käydä läpi huomenna, jolloin alkaa myös opastus niitä koskien.

Tiistai 31.3.2020

Aamulla toimistolla minulla oli lyhyt palaveri esimieheni kanssa, jossa kävimme läpi muutokset työtehtävissäni. Nyt kriisiaikana ensisijaiseksi työtehtäväkseni määrättiin webinaarikoulutusten valvominen ja teknisen tuen antaminen asiakkaille, joilla on koulutuksissa käyttämämme Zoomin kanssa teknisiä ongelmia. Lisäksi käynnistän koulutukset aamulla ennen kouluttajan saapumista ja päästän osallistujat sisään koulutuksiin. Koulutuksia ennen ja niiden aikana avustan kouluttajaa tarkastamalla osallistujien henkilöllisyyksiä taukojen aikana sekä valvomalla, että osallistujat pysyvät kameran edessä koulutuksen ajan. Päivittäinen työaikani pysyy samana ja työ suoritetaan toimistolla. Pois jääviä työtehtäviä ovat asiakaspalvelupuhelin ja sähköposti, joita kriisiaikana hoitavat ensisijaisesti muut henkilöt.

Tiistaina istuin esimieheni vieressä koko päivän ja seurasin hänen tekemisiään webinaarikoulutuksessa, jossa hän toimi vastaavassa roolissa kuin minä tulen jatkossa toimimaan. Tällä tavalla sain mielestäni hyvän käsityksen siitä mitä tulen jatkossa tekemään. Koin myös hyödylliseksi nähdä kuinka Zoom toimii tositalanteessa. Huomenna on tarkoitus, että liityn itse mukaan tekniseksi tueksi webinaarikoulutukseen ja käynnistän huomisen koulutuksen Zoomissa itse esimieheni ollessa kuitenkin mukana auttamassa.

Keskiviikko 1.4.2020

Aamulla koulutusta käynnistäessäni en muistanut, kuinka tämä tehdään. Sain pienten ongelmien jälkeen koulutuksen käyntiin esimieheni avustuksella. Aloin ottamaan koulutukseen osallistujia sisään ja samalla tarkastin heidän henkilöllisyyksiään yksityisissä ”Breakout-ryömyksissä”, joihin muut osallistujat eivät näe. Kouluttajan saapuessa paikalle minun pitää luovuttaa hänelle ”co-host” oikeudet, jotta hän saa normaalia osallistujaa laajemmat oikeudet webinaarikoulutukseen. ”Co-host” oikeuksilla voi esimerkiksi mykistää muut osallistujat sekä poistaa osallistujia koulutuksesta tarpeen vaatiessa.

Minulle oli positiivinen yllätys, kuinka hyvin koulutus lähti aamulla käyntiin. Kaikille osallistujille saatiin kuvat näkymään sekä äänet toimimaan. Muutama osallistuja joutui tulemaan

koulutukseen kahdella laitteella niin, että toisesta näkyi kuva ja toisesta kuului ääni. Iltapäivän aikana kouluttajamme tietokone kaatui kerran, jolloin ilmoitin asiasta osallistujille ja kehotin heitä menemään tauolle, kunnes ongelma on saatu korjattua. Yleisellä tasolla koulutus sujui ilman suurempia ongelmia, eikä ketään tarvinnut huomauttaa kameran edessä pysymisestä. Päivän päätteeksi jäin ylimääräiseksi puoleksi tunniksi töihin seuramaan vielä tenttivaihetta ja sen sujumista. Normaalisti voin poistua linjoilta tentin alkaessa kello 15.30.

Torstai 2.4.2020

Torstai oli ensimmäinen päivä, kun järjestimme kaksi webinaarikoulutusta samanaikaisesti. Tämä tarkoitti sitä, että minä olin yksin vastuussa toisesta koulutuksesta ja esimieheni toisesta. Olimme kuitenkin molemmat toimistolla, joten apua ja tukea oli tarvittaessa saatavilla nopeasti.

Aamulla koulutuksen käynnistäminen sujui omalta osaltani ilman ongelmia ja sain muutamia henkilöllisyyksiäkin tarkastettua teknisen tuen antamisen ohella ennen koulutuksen alkua. Yhtä asiakasta jouduin neuvomaan puhelimessa noin vartin verran siitä, kuinka hän pääsee liittymään koulutukseen. Kyseinen asiakas oli saanut kaikki ohjeistukset, mutta ei ilmeisesti ollut viitsinyt lukea niitä läpi. Jouduin myöhemmin päivän aikana huomauttamaan kyseistä asiakasta jatkuvasti siitä, että hänen tulee näkyä web-kamerassa koko koulutuksen ajan. Päätimme myös yhdessä kouluttajan kanssa poistaa kyseisen asiakkaan koulutuksesta, koska hän ei noudattanut sääntöjä. Otimme hänet kuitenkin takaisin, jonka jälkeen hän pysyi kameran takana tunnistettavasti loppupäivän ajan. Iltapäivällä ehdin koulutuksen valvonnan ohessa auttamaan asiakaspalveluun saapuneiden sähköpostien kanssa ja lähettämään koulutuksista saatavia kortteja.

Perjantai 3.4.2020

Perjantaina oli myös kahden koulutuksen päivä, joten minulla oli vastuu toisesta niistä. Käynnistin aamulla koulutuksen normaaliin tapaan ja otin kaikki osallistujat sisään webinaariin. Tällä kertaa ongelmia äänien ja kuvayhteyden kanssa oli poikkeuksellisen monella henkilöllä. Tärkeintä oli saada kaikkien kuva näkyviin, koska Työturvallisuuskeskus edellyttää, että kaikkien pitää näkyä kamerassa koko koulutuksen ajan. Kun kaikkien web-kamerat saatiin päälle, tuli vasta ääniongelmien vuoro. Kokonaisuudessaan kaikkien ongelmien selvittämiseen kului minulta aamulla noin puolitoista tuntia. Kaikki kuitenkin saatiin linjoille niin, että äänet toimivat ja kuvat näkyivät web-kameroissa.

Päivän aikana jännitystä aiheutti myös Zoomin kaatuminen kaksi kertaa itsestään. Onneksi nämä olivat vain muutaman sekunnin kaatumisia, joten koulutus pääsi jatkumaan kaatumisten jälkeen ilman suurempia ongelmia. Perjantaina pystyin jo auttamaan enemmän asiakaspalvelun sähköpostien kanssa, kun koulutusten valvominen ja Zoom ovat minulla paremmin

hallinnassa. Perjantaina tilasin myös koulutusmateriaalit ensi viikon webinaarikoulutuksiin ja postitin kortteja.

### Viikkoanalyysi

Tämän viikon teemaksi nostan työnopastamisen tärkeyden yrityksissä, koska opastin kollegaani viime viikolla ja tämän viikon alussa omiin työtehtäviini. Kollegani työnopastamisen lisäksi olin myös itse koko viikon työnopastuksessa esimieheni toimesta. Koen itse työnopastamisen erittäin tärkeäksi, koska siitä on ollut minulle hyötyä uusien työtehtävien oppimisessa ja sitä kautta ammatillisessa kehittämisessä.

Työnopastamisen lähtökohtana ovat suunnittelu, dokumentointi, jatkuvuus ja huolellinen valmentautuminen. Suunnitelmallisen opastuksen hyötynä on oppimisen nopeutuminen ja työtehtävien oppiminen alusta alkaen oikein. Hyvään opetussuunnitelmaan kuuluvat myös seuranta ja arviointi. (Pro PK-Pilvipalvelut 2020.)

Tärkeää työnopastamisessa on työn sisäisen mallin löytyminen. Tällä tarkoitetaan perusmallia, jota voi muokata työn muuttuessa ja se on helposti palautettavissa takaisin mieleen, vaikka se ei olisi aktiivisessa käytössä. (Pro PK-Pilvipalvelut 2020.)

Työnopastamisessa on tärkeää myös oikein olosuhteiden järjestäminen, jotta työnopastamisen aikana välttyttäisiin häiriötekijöiltä. Opastettava voi myös itse valmistautua perehtymällä esimerkiksi etukäteen ohjelmistoon, jota työtehtävissä tullaan käyttämään. Työnopastamistilanteessa ilmapiiriin tulee olla kannustava ja luottamuksellinen, sillä sen tarkoituksena on välittää opastettavalle ammattietiikka ja oikea asenne työtä kohtaan. (Pro PK-Pilvipalvelut 2020.)

Yhtenä työnopastamisen perusmallina voidaan käyttää viiden askeleen malliksi kutsuttua menetelmää. Opastustilanne aloitetaan mallin mukaisesti kartoittamalla opastettavan tiedot ja taidot, kannustamalla häntä oppimaan, työtehtävien kuvaamisella ja tavoitteiden asettamisella. Seuraavassa vaiheessa alkaa varsinainen työnopastus. Tämä vaihe sisältää tehtävän analysoinnin, työn näyttämisen käytännössä, työtä koskevien toimintatapojen perustelemisen ja tehtävässä käytettävien toimintatapojen kertomisen opastettavalle. Kolmannessa vaiheessa on vuorossa mielikuvaharjoittelua, jossa opastettava käy läpi työn prosessia ja työtä koskevia pelisääntöjä selostamalle ne opastajalle. Neljäs vaihe on käytännön harjoittelu. Tässä vaiheessa opastettava kokeilee, saa palautetta ja tekee toistoja niin kauan, kunnes työ alkaa sujua. Opastajan tehtävänä on arvioida opastettavan taitotaso uusiin työtehtäviin. Viimeisessä vaiheessa varmistetaan opittu antamalla opastettavan tehdä töitä itsenäisesti sekä antamalla palautetta onnistuneista suorituksista. Opastettavaa pitää myös muistaa rohkaista kysymään lisää, jos jokin on tälle vielä epäselvää. (Pro PK-Pilvipalvelut 2020.)

Oppimista on seurattava vielä työnopastamisen päätyttyä ja sitä tulee myös arvioida. Osaamisen arviointia voidaan käydä läpi esimerkiksi arviointikeskusteluissa, joissa voidaan pohtia työnopastamisen laatua, opittuja asioita ja asioita, joihin tarvitsee lisäopastusta. Keskusteluissa voidaan käyttää apuvälineenä tarkastuslistaa ja niitä kannattaa tehdä muistio. (Pro PK-Pilvipalvelut 2020.)

### 3.7 Viikko 7

Viikon tavoitteena on oppia webinaarikoulutuksissa käyttämäämme Zoom-ohjelmaa kokonaisvaltaisemmin, koska se ei ole minulla vielä tarpeeksi hyvin hallussa. Viikon aikana onkin tarkoitus harjoitella Zoomin käyttöä kokonaisvaltaisemmin esimieheni kanssa, joka on ohjelman edistyneempi käyttäjä.

Maanantai 6.4.2020

Maanantaina oli kaksi webinaarikoulutusta, joista toisessa minä toimin teknisenä tukena asiakkaille. Webinaarin käynnistämisen jälkeen olin seuraavat puolitoista tuntia täystyöllistetty teknisen tuen antamisen vuoksi. Suurin yksittäinen ongelma asiakkaiden keskuudessa oli äänien saaminen toimimaan Zoomissa. Erityisen paljon haastetta minulle tuotti eräs äidinkieleenään viroa puhuva asiakas, jonka kanssa olin puhelimessa noin 45 minuuttia, koska hän ei osannut avata Zoomia hänen sähköpostiinsa lähettämämme linkin ja ohjeiden avulla. Tämä tilanne oli turhauttava, koska emme ymmärtäneet toisiamme palvelutilanteessa kunnolla. Olin jo luovuttamassa asiakkaan suhteen ja avasin keskustelun koulutuksen perumisesta hänen osaltaan, kunnes hän onnistui liittymään webinaariin. Tämän jälkeen neuvoin samaa asiakasta vielä laittamaan äänet päälle, johon meni noin 15 minuuttia. Kyseistä asiakasta auttaessani en ehtinyt auttamaan nopeasti muita asiakkaita, jotka olisivat tarvinneet apua jonkin asian kanssa. Tämän vuoksi lähetin kaikille asiakkaille Zoomin omassa chatissa viestin, jossa pahoittelin viivästynyttä apua kiireestäni johtuen.

Alkuvaikeuksien jälkeen tarkastin osallistujien henkilöllisyyksiä koulutuksen tauoilla ja valvoin, että osallistujat ovat web-kameroiden takana koko päivän. Iltapäivällä oli vuorossa tentti, jonka aloittamiseen asiakkaat tarvitsevat aamun lisäksi tukea. Sain myös tietää, että tenttiin tulee kaksi uusijaa aikaisemmalta viime viikon koulutuksista ja ohjeet, kuinka toimia heidän kanssaan. Tehtävänäni oli ottaa uusijat ”Breakout-roomiin” tekemään tenttiä ja antaa heille linkki uusintatenttiin. Tein kuitenkin heidän kanssaan huolimattomuudesta johtuvan virheen ja annoin heille väärän linkin, joka ohjasi tämän päivän osallistujien tenttiin. Lisäksi lähetin tukea tarvitseville tämän päivän osallistujille linkin uusintatenttiin. Asia huomattiin vasta jälkikäteen kouluttajan tarkastellessa tenttejä, joten päätimme antaa asian olla, koska kaikki kuitenkin läpäisivät tentin.

Päivän aikana sovin esimiehenä kanssa työaikani väliaikaisesta pidentämisestä kriisiaikana puolella tunnilla päivässä, koska työpanostani tarvitaan vielä iltapäivällä tenttien käynnistämisen ja valvomisen yhteydessä. Kirjaan ylimääräiset työtuntini saldopankkiin ja voin myöhemmin hyödyntää kertyneet saldot palkallisena vapaana.

Tiistai 7.4.2020

Tiistaina oli jälleen vuorossa kaksi webinaarikoulutusta, jossa olin toisessa teknisenä tukena. Koulutuksen aloittamisessa ei ollut yhtä suuria ongelmia kuin eilen. Yhdelle asiakkaalle piti tosin soittaa, koska hän ei saanut ääniä toimimaan, eikä reagoinut ohjeisiini Zoomin chatissa. Puhelun aikana äänet saatiin hänelläkin toimimaan, tosin vasta asiakkaan tietokoneen uudelleenkäynnistyksen jälkeen.

Päivän aikana opin uutta esimieheltäni Zoomin ”Breakout-roomien” käytöstä osallistujien henkilöllisyyksien tarkastamisessa. ”Breakout-roomien” asetuksia vaihtamalla voin muun muassa pakottaa osallistujan sinne ilman, että osallistujan tarvitsee hyväksyä kutsua sinne. Lisäksi otin kaikki ”Breakout-roomien” ajastimet pois päältä, joten siirtymisiin ei mene enää aikaa. Asetuksia hyödyntämällä sain kaikki henkilöllisyydet tarkastettua nopeammin kuin aikaisemmin, joka vapauttaa työaikaani myös muuhun työntekoon. Pääsin iltapäivällä lähtemään töistä vasta 16.30, koska tenttien aloittamisessa oli aluksi hankaluuksia ja osa osallistujista jäi tekemään uusintatenttiä.

Käsittelimme aloitteestani esimieheni kanssa minulle eilen sattuneen virheen. Keskustelun päätteeksi sain itse miettiä parempia toimintatapoja vastaavien tilanteiden varalle, jotta kyseinen virhe ei enää toistuisi.

Keskiviikko 8.4.2020

Tänään oli ensimmäinen päivä, kun samaan aikaan oli kolme webinaarikoulutusta. Olimme eilen sopineet esimieheni kanssa, että minä olisin vastuussa avoimista koulutuksista ja hän yrityskohtaisesta tilauskoulutuksesta. Tilauskoulutuksen osalta ennakoimme laajempia ongelmia, koska koulutukseen osallistuvat eivät saaneet ladata Zoomia tietokoneelle, vaan he osallistuisivat koulutukseen selainversion kautta. Odotetut ongelmat eivät kuitenkaan tilauskoulutuksessa toteutuneet. Sen sijaan minulla oli toisen koulutuksen kanssa isoja ongelmia erään asiakkaan kanssa, jonka tietokoneen äänet eivät toimineet. Teknisen tuen antaminen oli haastavaa hänen kohdallaan, koska kyseinen asiakas ei keskittynyt puhelimesta antamiini ohjeisiin, eikä kuunnellut minua. Tilanne lopulta ratkesi sillä, että kehotin asiakasta lataamaan Zoom-sovelluksen puhelimeen, jotta hän voisi kuunnella koulutusta ja lähettää web-kameran kuvaa sen välityksellä. Yritin myös välttää lisäongelmia pyytämällä häntä pitämään Zoomin auki tietokoneella koulutuksen seuraamista ja tentin tekemistä varten, koska se on helpompaa

tietokoneella kuin mobiililaitteella. Esimieheni otti tällä välin vastuun toisesta avoimesta koulutuksesta, koska en itse sinne ehtinyt auttamaan asiakkaita lainkaan.

Koulutuksen tauoilla sain kaikkien henkilöllisyydet tarkastettua ilman ongelmia. Iltapäivällä tentin aloittamisessa oli taas jonkin verran ongelmia. Ne sain hoidettua lähettämällä tenttilinkin sähköpostiin niille, jotka eivät osanneet avata sitä kouluttajan lähettämän Zoomin chatista. Valvomaani koulutukseen tuli myös yksi uusija englanninkielisestä koulutuksesta. Tällä kertaa olin tarkkaavaisempi linkkien kanssa ja hän sai oikean linkin uusintakokeeseen. Pääsin itse lähtemään töistä vasta kello 16.30, koska tenttiä jäi taas uusimaan muutama henkilö.

Päivän aikana oli myös henkilökunnan viikkopalaveri, jossa käytiin läpi organisaation tilannetta kriisiaikana. Pääsin myös kertomaan palaverissa omat näkemyksiäni nykyisistä työtehtävistäni, niissä kohtaamistani ongelmista ja niihin liittyviä parannusehdotuksia.

Torstai 9.4.2020

Torstaina oli ensimmäinen webinaarikoulutus, josta C- tai D-ajokortin omistavilla henkilöillä oli mahdollisuus saada kuljettajien ammattipätevyysmerkintä. Vastuullani oli henkilöllisyyksien tarkastamisen yhteydessä varmistaa jokaiselta osallistujalta merkinnän tarve, varmistaa merkintään oikeuttava ajokorttiluokka osallistujan ajokortista ja kirjata ammattipätevyysmerkinnän ottajien henkilötunnukset ylös, jotta saamme kirjattua suoritukset Traficomien rekisteriin.

Stressasin koulutuksen valvomista etukäteen, koska minulla ei ollut aiempaa kokemusta ajokorttien tarkastamisesta ja asiakkaiden henkilötunnusten kyselemisestä videoyhteyden välityksellä kolmannen osapuolen tarjoamassa palvelussa. Varsinkin, kun Zoomia on viime aikoina syytetty tietojen vuotamisesta Facebookille.

Päivä sujui ennakoidusta poiketen lähes kokonaan ilman ongelmia. Tähän saattoi vaikuttaa aamulla tekemäni muutos osallistujien ottamisessa sisään koulutukseen. Aikaisemmasta poiketen en ottanut isoja ryhmiä kerralla ”Waiting Roomista” koulutukseen, vaan otin jokaisen yksi kerrallaan. Samalla lähetin jokaiselle koulutukseen sisälle päästetylle osallistujalle yksityisen viestin, jossa oli yksityiskohtaiset ohjeet suomeksi, kuinka äänet ja kuvan saa Zoomissa päälle. Tällä menetelmällä pysyin myös itse mukana siinä, kenelle olen jo ohjeet lähettänyt. Aion jatkossakin käyttää tätä tapaa, koska ainakin ensimmäisellä kerralla kaikilla oli toimivat kuvat ja äänet ennen kuin koulutus alkoi. Myöskään henkilötunnusten keräämisessä ei ollut ongelmia. Pyysin jokaista ammattipätevyysmerkinnän ottajaa luettelemaan oman henkilötunnuksensa minulle, koska web-kameran välityksellä niistä oli hankala saada selvää. Varmistin vielä kirjoittamani henkilötunnusten oikeellisuuden jokaisen asiakkaan kanssa toistamalla sen heille ääneen.



Tentin aloittamisessa oli taas samat ongelmat kuin aikaisemmin. Niistä selvisin nopeasti lähettämällä linkit sähköpostitse. Opin myös tänään, kuinka Zoomissa jaetaan näyttö toisen osallistujan kanssa ja, miten voidaan syöttää tentin linkki etänä asiakkaan selaimeen, jolloin asiakas pääsee aloittamaan tentin. Tämä tapa ei mielestäni ole yhtä nopea kuin linkin lähettäminen sähköpostiin, joten en luultavasti tule käyttämään sitä aktiivisesti jatkossa. Työpäivä tänään kesti taas normaalia kauemmin, koska tenttiä jäi uusimaan muutama henkilö kello 16.00 jälkeen.

### Viikkoanalyysi

Viikko sujui edellisen viikon tapaan uusien työtehtävien opettelemisen ja niihin liittyvien toimintatapojen kehittämisen parissa. Sain viime viikolla työnopastamisen kautta esimieheltäni peruslähtökohdat uusien työtehtävieni hoitamiseen. Työn laadukkaaseen tekemiseen ei mielestäni kuitenkaan pelkkä perusosaaminen riitä. Pitää muistaa, että olemme tällä hetkellä koronakriisistä johtuen kriisiorganisaatio ja henkilöstöresurssien rajallisuuden vuoksi minun tulee olla itse olla aktiivinen ja ottaa itse enemmän vastuuta omien työtehtävieni hoitamisesta ja niiden kehittämisestä. Uuden opetteluun sisältyy myös virheitä, joiden tekemisen kautta organisaatioissa on mahdollista oppia uutta ja kääntää ne voimavaraksi.

Virheistä oppimisen kannalta on tärkeää, että organisaatioon on luotu kulttuuri, joka rohkaisee tuomaan epäonnistumiset muiden työntekijöiden opiksi. Oppivan organisaation perusedellytys on luottamus. Luottamuksellisessa ilmapiirissä on helpompi ehdottaa uusia toimintatapoja, kun pelkona ei ole uhkaa kasvojen menetyksestä työpaikalla. Virhettä tai epäonnistumista ei saisi seurata niiden unohtaminen, vaan ne pitäisi analysoida. Analyysin tekemisen avulla selvitetään, miksi virhe tapahtui ja mitä sen tekemisestä voisi oppia, jotta sama ei enää toistuisi. Virheitä tai epäonnistumisia ei siis kannata vältellä viimeiseen asti, vaan ne tulisi käsitellä heti, kun sellainen tapahtuu. Virheiden tekemisen välttelyllä voi myös olla negatiivinen vaikutus uuden oppimisen esteenä, koska virheiden välttely saa usein luovuttamaan helpommin kuin virheiden kautta oppiminen. (Mäkelä 2018.)

Työelämässä saa siis tehdä virheitä, kunhan ne analysoidaan perusteellisesti ja pyritään kääntämään voitoksi. Oman työssäni teen tällä hetkellä vielä jatkuvasti pieniä virheitä, koska tehtäväkuva ja ohjelmat ovat vielä minulle melko uusia. Pyrin kuitenkin pitämään huolta, että en tekisi samaa virhettä toista kertaa, koska silloin kyse on huolimattomuudesta, eikä uusien työtehtävien toimintatapojen kehittämisessä.

### 3.8 Viikko 8

Viikon tavoitteenani on kehittyä edelleen teknisen tuen antamisessa koulutukseen osallistuville asiakkaille työn tekemisen kautta. Tarkoituksena on myös hyödyntää aiemmin opittua ja hyödyntää tietotaitoani tulevalla viikolla kohtaamissani ongelmissa.

Tulevalla viikolla minulle on tiedossa lisävastuuta webinaarikoulutusten läpiviemisessä sujuvasti, koska olen niistä yksin vastuussa esimieheni ollessa poissa. Odotan viikosta kiireistä, koska esimieheni poissaolosta johtuen minulla on päävastuu hoitaa webinaarien lisäksi myös asiakaspalvelun sähköpostia.

Tiistai 14.4.2020

Tiistaina oli yksi webinaarikoulutus, jossa toimin teknisenä tukena. Käynnistin koulutuksen aamulla, jonka jälkeen lähetin pääsiäisen aikana koulutukseen ilmoittautuneille vielä koulutusmateriaalit manuaalisesti sähköpostilla, koska niitä ei lähetetä järjestelmästäimme automaattisesti ilmoittautumisen yhteydessä. Aiemmin ilmoittautuneille olin lähettänyt ohjeistukset ja koulutusmateriaalit jo ennen pääsiäistä. Koulutuksen aloittaminen sujui lähes ilman ongelmia. Ainoastaan yhdellä osallistujalla oli ongelmia äänten kuuluvuuden kanssa. Soitin kyseiselle osallistujalle ja sain ohjeistettua hänet saamaan äänet päälle. Ongelma ratkesi siten, että hän poistui koulutuksesta hetkellisesti ja liittyi takaisin.

Koulutuksen alussa yksi osallistuja ilmoitti kouluttajalle kuljettajan ammattipätevyysmerkinnän. Kouluttaja pyysi minua ottamaan kyseisen osallistujan sivuun ja sopia hänen kanssaan, kuinka merkintä saataisiin hänelle hoidettua, koska tämän päivän koulutuksesta sitä ei ollut mahdollista saada. Keskustelimme kyseisen osallistujan kanssa asiasta ja sovimme, että hän voi tulla ilman lisäkustannuksia torstaina pidettävään koulutukseen, josta voi saada kyseisen merkinnän.

Päivän aikana hoidin myös yhden reklamaation, joka koski tekemääni asiakkaan ilmoittamista koulutukseen. Olin aikaisemmin vastaanottanut ilmoittautumisen puhelimitse erääseen koulutukseen, johon asiakas ei kuitenkaan osallistunut ja hänen työnantajaansa oli laskutettu perumattomasta ilmoittautumisesta. Selvitin asiaa ja kävi ilmi, että olin kirjannut tilaukseen sähköpostiosoitteen väärin. Tästä syystä asiakkaalle ei ollut mennyt perille osallistumiseen tarvittavia tietoja, eikä hän pystynyt osallistumaan koulutukseen. Tämän jälkeen soitin asiakkaalle, pahoittelin virhettä ja tarjosin asiakkaalle uutta koulutusta tilalle. Asiakas hyväksyi tämän ja lupasi tilata meiltä jatkossakin koulutuksia yrityksensä työntekijöille.

Keskiviikko 15.4.2020

Keskiviikkona minulla oli samaan aikaan kaksi koulutusta hoidettava. Käynnistin molemmat koulutukset aamulla puoli kahdeksalta, jonka jälkeen aloin ohjeistamaan koulutukseen osallistuvia yksi kerrallaan Zoomin chatin avulla, jos havaitsin ongelmia äänien tai kameran päälle saamisen kanssa. Koulutusten alkaessa kahdeksalta kaikilla osallistujilla oli kaikki kunnossa yhteyksien osalta. Kummassakaan koulutuksessa ei ollut päivän aikana ongelmia, joten ehdin hoitamaan sähköpostia, jossa oli paljon vanhoja vastaamattomia viestejä sekä uusia viestejä. Sähköpostin hoitamisen jälkeen ehdin vielä postittaa kortteja ennen iltapäivän tenttiä, jonka

aloittamisessa oli taas ongelmia suurella osalla osallistujista. Yleisin ongelma tentin aloittamisen on se, että osallistujat eivät osaa kopioida kouluttajan lähettämää linkkiä Zoomin chatista selaimeen, koska URL-osoitteet eivät näy Zoomin chatissa linkkeinä. Toinen yleinen ongelma on se, että osallistujat eivät löydä chat-ikkunaa ollenkaan ja eivät näin ollen pääse kopioimaan linkkiä ja aloittamaan tenttiä. Tentin ongelmat sain ratkaistua oman toimintamallini mukaisesti lähettämällä linkin sähköpostiin niille, joilla oli ongelmia. Tentin ongelmista johtuen myös oma työpäiväni venähti tunnilla viime viikon tapaan.

Torstai 16.4.2020

Torstaina oli jälleen kahden valvottavan koulutuksen päivä. Molemmat koulutukset olivat avoimia koulutuksia, joista toinen oli ammattipätevyyskoulutus. Etukäteen minua mietitytti, että riittääkö minulla aika tarkastaa kaikkien henkilöllisyydet koulutusten tauoilla varsinkin, kun ammattipätevyyskoulutuksessa menee aikaa tarkastaa henkilöllisyydet normaalia kauemmin henkilötunnusten kirjaamisten takia. Ratkaisin asian siten, että tarkastin toisen koulutuksen osallistujien henkilöllisyydet ensimmäisen tauon aikana. Ammattipätevyyskoulutuksen osallistujien henkilöllisyydet tarkastin myöhemmillä tauoilla kymmenen henkilön ryhmissä ja samalla kirjasin ylös myös ammattipätevyysmerkinnän ottajien henkilötunnukset.

Teknistä annoin aamulla muutamille henkilöille kuva- ja ääniyhteyksiin liittyen. Muutoin kummassakaan koulutuksessa ei ollut ongelmia päivän aikana ennen tentin aloittamista. Tentin ongelmat olivat samoja kuin aikaisemmin. Niistä selvisin käytäntöni mukaisesti lähettämällä linkin sähköpostiin.

Koulutusten ollessa käynnissä ehdin myös hoitamaan asiakaspalvelun sähköpostia sekä postittamaan eilen saapuneita kortteja. Seuraavan päivän tilauskoulutuksen koulutusmateriaalia ja webinaariohjeistusta lähettäessä minulla sattui virhe. En löytänyt järjestelmästäme koulutuksen osallistujalistaa sähköpostiosoitteineen, joten lähetin ohjeistuksen vain asiakkaan yhteyshenkilölle ja pyysin jakamaan viestini heillä sisäisesti koulutukseen osallistuville, koska meillä ei ollut tiedossa koulutukseen osallistuvien sähköpostiosoitteita, joihin olisin voinut lähettää ohjeistukset ja materiaalit. Viestin lähetettyäni asiakkaan yhteyshenkilö oli ollut yhteydessä meihin ja ilmoittanut, että osallistujien nimet ja sähköpostiosoitteet ovat toimitettu meille. Tarkastin asian sähköpostista, josta osallistujien tiedot löytyivätkin. Laitoin asiakkaan yhteyshenkilölle pahoitteluviestin, lisäsin osallistujat järjestelmäämme ja lähetin koulutukseen osallistuville ilmoittautumisvahvistukset, materiaalit ja ohjeet sähköpostiin.

Torstaina pidimme myös henkilökunnan viikkopalaverin, jossa pääsin kertomaan työtilanteestani, webinaareissa havaitsemistani ongelmista ja niihin luomistani ratkaisuksista yleisesti muille.

Perjantai 17.4.2020

Perjantaina oli kaksi koulutusta, joista toinen oli tilauskoulutus ja toinen avoin. Varsinkin osalla tilauskoulutuksen osallistujilla oli suuria ongelmia saada kuvayhteys toimimaan Zoomissa, koska heidän työnantajansa oli estänyt web-kameroiden käytön yrityksen laitteilla. Minun rooliksi jäi kertoa heille, että heidän pitää saada kuvayhteys päälle toisesta laitteesta, jotta he voivat osallistua koulutukseen. Kaikki ilmoittautuneet pääsivät osallistumaan koulutukseen, kun kuvayhteydet saatiin toimimaan muilla laitteilla.

Kaikkiin avoimessa koulutuksessa ilmenneisiin ongelmiin en pystynyt tarjoamaan apuani heti, koska olin kiinni tilauskoulutuksessa. Siellä oli vielä koulutuksen jo alettua ongelmia erään osallistujan kuvan kanssa. Soitin kyseiselle asiakkaalle ja ehdotin, että hän voisi tulla puhelimen kameralla koulutukseen. Koulutusta oli jo ehtinyt kulua tunti, kun hän suostui tulemaan puhelimen kanssa koulutukseen ja toteamaan, että hänen web-kameransa oli rikki.

Koulutuksien aikana ei ilmennyt ongelmia, joten pystyin silloin tekemään muita työtehtäviäni. Hoidin päivän aikana kaikki saapuneet sähköpostit ja postittamaan loput keskiviikkona tul-leista korteista. Lisäksi tein inventaarion koulutusmateriaaleista, jonka perusteella tilasin niitä lisää. Tentin aloittamisen kanssa oli iltapäivällä jälleen ongelmia samoja ongelmia kuin aikaisemmin.

#### Viikkoanalyysi

Viikko oli minulle kiireinen, kuten ennakkoon osasin jo ajatella. Opin viikon aikana taas lisää uusista työtehtävistäni ja mielestäni sain asiakkaiden ongelmat tehokkaammin kuin aikaisem-milla viikoilla. Pystyn tunnistamaan asiakkaiden yleisimmin kohtaamat ongelmat ja pystyn auttamaan heitä paremmin webinaarikoulutuksiin liittyvissä ongelmissa työn tekemisen kautta saamani kokemuksen avulla. Ongelmat webinaarikoulutuksissa eivät kuitenkaan tarjonneet minulle viikolla mitään uutta opittavaa, koska ongelmat olivat samoja kuin aikaisemmilla vii-koilla. Tämän vuoksi nostan tämän viikon analyysissä esille reklamaatioiden käsittelyn viitaten tiistaina hoidettavaksi saamaani reklamaatioon.

Reklamaatiot ovat yleisesti ottaen epämiellyttäviä ja vaativia tilanteita asiakaspalvelijan nä-kökulmasta, koska silloin kohdataan usein tuotteeseen tai palvelun pettynyt asiakas. Rekla-maatioiden laadukkaalla hoitamisella on iso rooli, koska se voi määrittää palaako asiakas osta-maan yritykseltäsi uudelleen vai ei. Reklamaatiot tulisikin nähdä yrityksissä palautteena, jonka avulla voi kehittää liiketoimintaa, eikä pelkästään epämiellyttävinä ja haastavina tilan-teina. Yksi tapa reklamaation laadukkaaseen hoitamiseen on asettaa itsensä asiakkaan ase-maan ja pohtia, kuinka toimisit itse vastaavassa tilanteessa, jossa asiakas on nyt. (Omapaja 2020.)

Kun reklamaatio saapuu käsiteltäväksi, on ensimmäiseksi hyvä kiittää asiakasta tämän anta-masta palautteesta ja selvittää reklamaation syyn lähtökohdat. Reklamaatioprosessin alussa

tärkeää on myös hyväksyä asiakkaan kokemus, kuunnella häntä ja mahdollisesti oppia häneltä. Pahimpia virheitä ovat asiakkaan kokemuksen kieltäminen tai sen vähätteleminen. Mikäli reklamaatioprosessin aikana käy ilmi, että reklamaatioon johtanut tapahtuma on johtunut yrityksen virheestä, tulee se myöntää asiakkaalle, vähintään pahoitella tapahtunutta ja tarvittaessa pyytää anteeksi. Seuraavaksi tulisi toimia asiakkaan hyväksi esimerkiksi ehdottamalla ratkaisua tilanteeseen. Tämä vaihe on kriittinen, koska tässä vaiheessa asiakkaan negatiivinen kokemus voidaan kääntää positiiviseksi. Onnistunut reklamaation hoitaminen vaatii myös nopeaa reagoimista ja asiakkaan kohtaamista henkilökohtaisesti. Nopean reagoinnin avulla asiakkaalle annetaan kuva asiakaspalvelun järjestelmällisyydestä ja, että hänestä välitetään. Reklamaatioprosessin aikana asiakkaalta saatua palautetta tulisi myös hyödyntää ja kehittää yrityksen liiketoimintaa saadun palautteen perusteella entistä asiakaslähtöisemmäksi. (Omapaja 2020.)

Tiistaina hoitamani reklamaatio täytti mielestäni hyvin hoidetun reklamaation tunnusmerkit. Sain reklamaation hoidettavakseni sähköpostitse, josta ilmeni reklamaation perusasiat. Seuraavaksi soitin asiakkaalle ja puhelinkeskustelun aikana kävi ilmi, että olin tehnyt virheen kirjaamalla sähköpostiosoitteen väärin tilaukseen, jonka vuoksi koulutukseen ilmoitettu henkilö ei voinut osallistua koulutukseen, eikä ollut tietoinen siitä. Tämän jälkeen pahoittelin tilannetta ja tarjosin asiakkaalle uutta koulutusta, jonka asiakas hyväksyi ja kertoi tilaavansa kauttamme koulutuksia jatkossakin. Lisäksi koulutuksen tilannut henkilö kehui järjestämäämme webinaarikoulutusta, johon oli itse osallistunut. Puhelun lopuksi kiitin asiakasta ymmärtävyydestä ja lupasin välittää hänen antamansa palautteen eteenpäin.

### 3.9 Viikko 9

Viikon tavoitteeni on sama kuin edellisellä viikolla, eli antaa tukea kouluttajille koulutuksien läpivientiin ja neuvoa asiakkaita Zoomin käytössä, jos heillä on ongelmia. Olen tulevalla viikolla yksin vastuussa teknisen tuen antamisesta koulutuksissa, joten lähtökohdat yhdeksännelle ovat samat kuin edellisellä viikolla. Loppuviikolla on tulossa päiviä, jolloin on kolme koulutusta samanaikaisesti käynnissä. Tulen tarvitsemaan silloin itse tukea, joten minun täytyy siitä myös alkuvuikosta kysyä, että miten tuki minulle hoidetaan ja kuka sitä tulee antamaan.

Maanantai 20.4.2020

Tänään oli yksi koulutus, jonka käynnistin aamulla. Koulutus lähti ilman käyntiin ilman suurempia ongelmia. Muutamalla osallistujalla oli jälleen ongelmia äänien kanssa, mutta nekin saatiin kuntoon viimeistään siinä vaiheessa, kun soitin asiakkaalle.

Koulutus sujui myös ongelmitta, joten pystyin hoitamaan päivän aikana muita työtehtäviäni, kuten sähköposteja ja lähettämään kortteja. Sain tehdä koko päivän töitä ilman keskeytyksiä, joten sain käytettyä työaikani myös tehokkaasti.

Iltapäivän tentin ongelmiin varauduin etukäteen luomalla ja lähettämällä kaikille osallistujille valmiiksi sähköpostiviestin, josta löytyi linkki tenttiin, kun tentti alkoi. Kerroin asiasta myös kaikille osallistujille ja kouluttajalle ennen tentin alkua. Tällä menetelmällä kaikki osallistujat saivat aloitettua tentin sujuvasti, eikä tentin kanssa muuta tukea tarvittu.

Tiistai 21.4.2020

Tiistaina oli myös vain yksi koulutus, jossa olin teknisenä tukena. Tässäkään koulutuksessa ei ollut aamulla suurempia toimenpiteitä vaativia ongelmia, joten rooliksi jäi tarkkailla tilannetta mahdollisten ongelmien varalta. Myöskään iltapäivän tentissä ei ollut haasteita, joten teknisen tuen antamisen näkökulmasta päivä oli varsin helppo.

Päivän aikana sovimme myös työnjaon loppuviikolle teknisen tuen antamisen osalta. Tuen tarvetta perustelin aikaisemmin antamillani palautteilla johdolle, että kolmas koulutus on liikaa hoidettavaksi laadukkaan teknisen tuen antamisen kannalta, jos kahdessa muussa koulutuksessa osallistujilla on ongelmia. Lisäksi perustelin asiaa sillä, että yrityksessä olisi hyvä olla vielä kolmas henkilö, joka osaa antaa teknistä tukea, jos muut kaksi osaaajaa ovat jostain syystä poissa.

Keskiviikko 22.4.2020

Keskiviikkona oli kolme koulutusta, joita hoidin yhdessä opastettavan kanssa. Samalla opastin häntä teknisen tuen antamisen kanssa. Päivän aikana kävimme läpi, kuinka teknisen tuen prosessi toimii ja millaisia tilanteita eteen voi mahdollisesti tulla. Annoin hänelle myös hoidettavaksi yhden kolmesta koulutuksesta, jotta hän pääsisi sisään teknisen tuen työtehtäviin samalla, kun opastin häntä.

Työnopastaminen toi myös itselleni uusia näkökulmia työtehtävieni hoitamiseen, koska opastettava haastoi minua kysymyksillään. Sain lisäksi palautetta, että teknisen tuen työprosessi olisi hyvä kirjata ylös oppaaseemme, jotta se olisi myös kirjallisesti saatavilla kaikille ja opastamisen helpottamiseksi. Pidin tätä tärkeänä huomiona, joten aloitin työstämään asiaa heti.

Torstai 23.4.2020

Torstai oli poikkeuksellinen päivä, koska osallistujien sijaan teknistä tukea tarvitsivat kouluttajat. Molemmissa koulutuksissamme oli kouluttajana henkilöt, jotka eivät olleet aikaisemmin kouluttaneet meillä webinaarikoulutuksia tai käyttäneet Zoomia koulutustilanteessa. Koulutukset lähtivät antamani tuen kanssa ajallaan käyntiin ja sujuivat ilman ongelmia

tenttivaiheeseen asti. Toiseen koulutuksista kuului tentti, jonka käynnistämisessä oli ongelmia, koska kouluttaja lähetti väärän linkin osallistujille. Monien vaiheiden jälkeen osallistujille saatiin oikea linkki ja tentti lähti käyntiin. Koulutuksen jälkeen annoin kouluttajalle palautetta liittyen Zoomin käyttöön hänen pyynnöstään. Vastavuoroisesti kouluttaja kiitti minua teknisen tuen antamisesta, joka oli hänen mielestään korvaamatonta ensimmäisellä koulutuskerrallaan.

Kouluttajan antaman palautteen lisäksi sain vielä palautteen yrityksen johdolta, että minun pitää opetella tentin luominen ja käynnistäminen itse, jotta pystyn neuvomaan kouluttajia jatkossa paremmin.

Perjantai 24.4.2020

Perjantaina oli kaksi koulutusta, joissa toisessa oli kouluttajana ensikertalainen. Ennen koulutuksen alkua en ehtinyt antamaan teknistä tukea koulutuksen osallistujille, koska annoin tukea kouluttajalle koko aamun. Kyseinen kouluttaja oli ollut harjoittelemassa webinaarikoulutuksia varten aikaisemmin toisen kouluttajamme kanssa, mutta tästä huolimatta jouduin laittamaan hänelle aamulla laitteiston kuntoon siihen asti, että hänen tarvitsi vain aloittaa koulutus. Laitoin tilanteesta palautetta eteenpäin, että kyseisen kouluttajan kohdalla olisi hyvä käydä vielä asioita läpi liittyen webinaarikoulutuksiin. Onnekseni koulutukseen osallistuvilla ei ollut ongelmia tekniikan kanssa, joten koulutus saatiin aloitettua ja vietyä läpi sujuvasti. Toisessa koulutuksessa oli sen verran pieni ryhmä, joten kouluttaja pärjäsi heidän kanssaan keskenään.

Päivällä minua työllistivät tenttien uusijat, joita oli kolme. Kyseisille henkilöille loin tentit itse ja lähetin linkit. Yhden uusijan kanssa oli ongelmia tentin avaamisen kanssa, joten päädyin hoitamaan tentin hänen kanssaan suullisesti. Minä kysyin kysymykset asiakkaalta Zoomin välityksellä ja täytin tentin hänen vastaustensa perusteella. Opinkin perjantaina tentin luomisen ja vastauksien tarkastamisen lisäksi myös uuden tavan auttaa asiakasta, jos tentin avaaminen osoittautuu muuten mahdottomaksi.

Viikkoanalyysi

Hoidin viime viikolla omien työtehtävieni ohella myös toisen henkilön opastusta omiin työtehtäviini. Opastettavan minulle antaman palautteen perusteella sain uusia näkökulmia työni tekemiseen. Uusien näkökulmien ansiosta löysin uusia toimintatapoja, jotka helpottavat työtäni jatkossa. Edellä mainitun lisäksi sain myös palautetta puutteellisesta osaamisesta koulutuksien tentteihin liittyen ja annetun palautteen perusteella opettelin kyseisen asian. Pääsin myös itse antamaan kehitysehdotuksia sisältävää palautetta viikon aikana. Tämän viikon viikkoanalyysin teemana on rakentavan palautteen merkitys yrityksissä ja kuinka palautetta annetaan niin, että se tukee ammatillista kehittymistä. Haluan myös tuoda palautteen antamisen

esille siksi, koska en sitä itse juurikaan ole antanut nykyisessä työpaikassani, vaikka se nähdään tärkeänä osana työyhteisön toimivuutta. Myös kriittisen palautteen vastaanottamisessani on kehitettävää, koska olen ottanut saamani palautteet usein liian henkilökohtaisesti.

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen ovat molemmat haastavia asioita. Varsinkin kriittinen tai negatiivinen palaute on haastavampaa antaa ja ottaa vastaan kuin positiivinen palaute. Positiivisenkaan palautteen antaminen ei välttämättä ole hyödyllistä, jos sitä ei osata antaa oikein. Jotta palaute menisi vastaanottajalle perille, tulisi erityisiä onnistumisia eritellä. Erittelyn avulla palautteen vastaanottaja ymmärtää, että miksi hän on yritykselleen tärkeä henkilö työpanoksellaan. Työyhteisön avoimuuden ja hyvinvoinnin näkökulmasta palautteella on keskeinen rooli, koska oman työn merkityksellisyys on iso osa motivaatiota ja sitoutumista omaan työhön ja työnantajaan. (Cuckoo Workout 2017.)

Positiivista palautetta varten organisaatiossa on hyvä olla aktiivinen palautekanava, joka toimii joka suuntaan avoimesti. Palautekanavan hyötynä on se, että organisaation jäsenet saavat sitä kautta välineitä kehittää itseään esimerkiksi työntekijöinä tai kommunikoina. (Cuckoo Workout 2017.)

Myös negatiivinen palaute voidaan nähdä positiivisena, kunhan se annetaan vastaanottajalle rakentavasti. Jotta palaute olisi rakentavaa, täytyy vastaanottajan ymmärtää syy sille, miksi hän saa negatiivista palautetta. Vaikka negatiivisen palautteen antamista usein jopa vältellään, tulisi sitä silti antaa, koska ammatillisen kehittymisen näkökulmasta kritiikkiä pitää myös oppia ottamaan vastaan ja oppimaan sitä kautta. (Cuckoo Workout 2017.)

Yksi tapa rakentavan palautteen antamiseen on aloittaa positiivisista asioista kertomalla vastaanottajalle konkreettisia esimerkkejä hänen hyvistä suorituksistaan. Ensimmäisen vaiheen jälkeen voi ottaa esille vastaanottajan kehityskohteet ja asiat, joihin hänen tulisi kiinnittää huomiota. Tässä vaiheessa palautteen antajan on myös tärkeä kertoa vastaanottajalle konkreettisia esimerkkejä palautteen syistä sekä antaa konkreettisia kehitysehdotuksia. Kun palautekeskustelu on lopussa, olisi se hyvä päättää vastaanottajan onnistumisiin. Tällöin palautteen vastaanottaja todennäköisesti kiinnittää enemmän huomioita kehityskohteisiinsa oma-aloitteisesti. Palautekeskustelun aikana on myös hyvä antaa puheenvuoro vastaanottajalle ja kuunnella, mitä hänellä on sanottavana. Tämä siksi, että molemmille osapuolille jää tilanteesta selkeä kuva siitä, miten edetään ja mitä tavoitellaan. (Cuckoo Workout 2017.)

Kriittistä palautetta antaessa pitää myös muistaa, että se tulee antaa kahden kesken asian mahdollisen arkaluontoisuuden vuoksi ja kritiikissä tulee keskittyä asiaan, ei henkilöön. Lisäksi palaute tulee antaa mahdollisimman nopeasti tapahtuneesta, eikä siirtää sen antamista myöhempään ajankohtaan. (Cuckoo Workout 2017.)



### 3.10 Viikko 10

Viikon tavoitteena on kiinnittää huomiota palautumiseen työstä ja työhyvinvointiin. Viikko-analyysissä tarkoituksena on käsitellä itsensä johtamisen toimintatapaa ja löytää sitä apua palautumiseen ja työhyvinvointiin.

**Maanantai 27.4.2020**

Maanantaina oli yksi webinaarikoulutus, johon osallistuvilla henkilöille oli pieniä ongelmia aamulla tekniikan kanssa. Yhdelle heistä soitin, koska tämä ei löytänyt Zoomin chattia, johon kirjoitin ohjeita yleisesti kaikille. Alun pienten ongelmien jälkeen itse koulutus sujui ongelmitta tenttiä myöten, joten minulle jäi hyvin aikaa hoitaa sähköposteja ja muita toimistotöitä päivän aikana.

**Tiistai 28.4.2020**

Tiistai oli kiireinen päivä, sillä webinaarikoulutuksessa oli enemmän teknistä tukea eri asioissa tarvitsevia osallistujia kuin normaalisti. Ongelmat olivat minulle jo ennestään tuttuja, joten sain ne ratkaistua. Tosin tällä kertaa ongelmien ratkaisuun meni paljon normaalia enemmän aikaa, koska jouduin soittamaan useammalla osallistujalle, enkä sen vuoksi pystynyt auttamaan muita teknistä tukea tarvitsevia samanaikaisesti. Iltapäivän tentissä ei ilmennyt ongelmia, vaikka aamun perusteella niitä odotin. Olin kuitenkin koko ajan valmiudessa, jos tukeani olisi tarvittu.

Päivän teki kiireiseksi sähköpostit, joita ei ollut niinkään määrällisesti paljon, vaan se, että useampaan viestiin piti tehdä jotain selvitystyötä ennen vastaamista. Koin myös päivän aikana tekemäni selvitystyöt hyödyllisiksi oman työni kannalta, koska opin lisää esimerkiksi Zoomista liittyen sen tukemiin internet-selaimiin, jos asiakas haluaa osallistua webinaarikoulutukseen ilman, että hänen tarvitsee ladata työpöytäohjelmaa tietokoneelleen. Lisäksi sain lisätietoa webinaarikoulutuksien hinnoitteluperusteista, joten pystyn vastaamaan asiakkaille jatkossa nopeammin omalta tietopohjalta.

**Keskiviikko 29.4.2020**

Hoidin keskiviikkona kahta koulutusta samanaikaisesti, jonka vuoksi aamu oli todella kiireinen. Molemmissa koulutuksessa oli paljon teknisiä ongelmia, joiden hoitamisessa meni noin tunti. Yhdellä osallistujalla oli niin pahoja ongelmia internetyhteytensä kanssa, että jouduin päivystämään hänen läsnäoloon ja päästämään hänet takaisin sisään koulutukseen noin 15 minuutin välein, kun hän tippui pois linjoilta hetkellisesti. Toisesta koulutuksesta jouduin poistamaan yhden osallistujan kouluttajan päätöksellä, koska tämä ei jostain syystä suostunut olemaan kamerassa koulutuksen aikana. Poiston jälkeen kyseinen asiakas soitti minulle ja neuvottelin hänen kanssaan puhelimesta pitkään koulutuksen säännöistä. Lopulta suostuin

siirtämään kyseisen asiakkaan seuraavaan mahdolliseen koulutukseen ilman uutta laskua, koska ajattelin työaikaani menevän liikaa hukkaan tapauksen vuoksi.

Päivän aikana hoidin normaaliin tapaan myös sähköposteja sekä korttien postituksia koulutuksiimme osallistuneille henkilöille. Iltapäivän tenttitilaisuudessa ei ollut suuria ongelmia. Yhden osallistujan kanssa tosin tein tentin puhelimen ja Zoomin välityksellä niin, että minä kysyin kysymykset puhelimesta ääneen ja täytin tenttiä hänen antamiensa vastausten perusteella.

Torstai 30.4.2020

Torstaina oli yksi koulutus, jossa yksi henkilö tarvitsi aamulla apuani liittyen web-kameran kuvan lähetykseen. Kyseisellä osallistujalla oli tietokoneensa järjestelmäasetuksissa web-kameran kuvan lähettämisen esto päällä, eikä hän osannut ottaa sitä pois. En itsekään ollut aivan varma, kuinka eston saa pois päältä, joten jouduin opettelemaan asian itse samalla, kun neuvoin tätä henkilöä. Kuva saatiin lopulta toimimaan antamieni ohjeiden avulla. Muuten päivä sujui ilman ongelmia iltapäivän tentti mukaan lukien.

Yleisesti ottaen päivä oli hiljainen ja ehdin tehdä rästiin aikaisemmin viikolta jääneitä kiireettömiä töitä pois. Päivän aikana saimme myös Tulityökorttikoulutukset uusina webinaarikoulutusaiheina myyntiin ja kävimme yhdessä läpi asioita niiden toteuttamiseen liittyen. Itselleni uudet webinaarikoulutukset tulevat tuottamaan lisätöitä.

Viikkoanalyysi

Olen huomannut olevani usein väsynyt töissä ja työpäivän jälkeen varsinkin viime aikoina, kun olen tehnyt viikon jokaisena työpäivänä tunnin tai puolituntia pidemmän työpäivän kuin normaalisti. Näen myös tämänhetkisen kiireisen työtilanteeni kuormitustekijänä, jolla on negatiivinen vaikutus työhyvinvointiini.

Omaa työhyvinvointia voi pitää yllä esimerkiksi itsensä johtamisella, jota pidetään nykyään tärkeänä työelämätaitona, ellei jopa tärkeimpänä. Itsensä johtamisen kyky ei ole yksittäinen taito, vaan se on yhdistelmä erilaisia opittavia taitoja. Näitä taitoja ovat esimerkiksi motivaation löytäminen omaa työtä kohtaan, työn priorisointi ja suunnittelu, työn tekeminen tehokkaasti ja järkevästi, riittävä lepo ja työstä palautuminen sekä huolen pitäminen omasta työhyvinvoinnista. (Talent Vectia 2018.)

Itsensä johtaminen ei rajoitu pelkästään työelämään, vaan siihen liittyy myös vapaa-ajan valinnat, kuten riittävä uni, ajanhallinta ja ruokailutottumukset. Itsensä johtamisen kehittämisen voi aloittaa suunnittelemalla, tavoitteiden asettamisella ja toimiviksi huomattujen valintojen toistamisella. Liian suuria muutoksia ei kannata tehdä kerralla, koska silloin riskinä on epäonnistuminen ja opittujen uusien toimintatapojen unohtaminen. (Seuri 2018.)

Yksi itsensä johtamisen taidoista on erilaisten keinojen löytäminen työstä palautumiseen. Itselleen sopivia keinoja voi etsiä esimerkiksi työpäivän tauolla. Näitä keinoja voivat olla esimerkiksi hengitysharjoitukset stressaavan työtilanteen jälkeen tai lyhyt kävely ulkona. Jatkuva väsymys kertoo huonosta palautumisesta ja sen vuoksi kannattaakin varata omasta kalenterista aikaa palautumishetkille. (Seuri 2018.)

Työnantaja voi tukea työntekijöitään kannustamalla heitä itsensä johtamiseen. Kannustaminen on osa hyvää työkykyjohtamista. Työnantajan vastuulla itsensä johtamiseen kannustamisessa on varmistaa, ettei työntekijöillä ole liikaa työkuormitusta. Lisäksi työnantajan vastuulle jää työpaikan yhteisöllisyyttä ylläpitävien tilanteiden luominen. Työnantajan näkökulmasta on tärkeää, että työntekijät kokevat työnsä merkittävänä. Lisäksi työnantaja voi tukea itsensä johtamista, esimerkiksi kannustamalla liikuntaan järjestämällä esimerkiksi kävelypalaverieita. Työnantajan kannattaakin olla kiinnostunut työntekijöiden itsensä johtamisesta, koska hyvinvoiva henkilöstö on tuottava sekä tehokas. Työntekijöiden jaksamisella ja työkyvyllä on suuri vaikutus työtehtävistä suoriutumiseen ja organisaation työilmapiiriin. Parhaassa tapauksessa itsensä johtamisella saadaan aikaan hyötyä koko työyhteisölle. (Seuri 2018.)

#### 4 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tärkein tavoite oli oma ammatillinen kehittyminen työn tekemisen kautta ja ammatillista kehittymistä tukevien ratkaisumallien löytäminen. Viikkoanalyysien pohjalta olen ottanut käyttöön uusia toimintatapoja, jotka olen havainnut toimiviksi. Esimerkiksi nykyään käytän puhelinta enemmän asiakaspalvelutilanteissa, koska koen, että saan asiat henkilökohtaisemmin ja nopeammin hoidettua puhelimesta kuin kirjoittamalla pitkiä sähköposteja. Ajanhallintaa olen oppinut priorisoimalla työtehtäviäni niiden kriittisyyden perusteella ajanhallinnan nelikenttämallin avulla. Nykyisin hoidan työtehtäväni tärkeysjärjestyksessä, enkä saapumisjärjestyksessä. Opin myös päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön aikana, kuinka organisaatiossa tulee toimia, kun se kohtaa kriisitilanteen. Pääsin myös opinnäytetyön hyödyntämään asiakaspalvelutilanteissa myynnillistä osaamistani kriisitilanteen keskellä, kun yrityksemme liiketoiminta rakennettiin uudelleen webinaarikoulutusten muodossa.

Opinnäytetyön tekemisen puolessa välissä työtehtäväni muuttuivat koronakriisin vuoksi asiakaspalvelijasta teknisen tuen antajaksi, joten opin kokonaan uuden vastuualueen ja uuden ohjelmiston (Zoom) käyttämistä. Otin uudet työtehtävät haltuun nopealla aikataululla ja aloin tekemään niitä itsenäisesti lyhyen opastusjakson jälkeen. Koin esimieheltäni saamani työnopastamisen erittäin tärkeäksi ammatillisen kehittymisen kannalta, koska sain sen aikana harjoitella ja tutustua uusiin työtehtäviini ennen kuin aloitin niiden varsinaisen hoitamisen itsenäisesti. Laadukkaasta työnopastamisesta huolimatta minulle sattui virheitä kokemattomuudestani johtuen. Virheiden tekemisestä opinkin, ettei niiden tekemistä saa pelätä

työelämässä, vaan niitä jopa kannattaa tehdä, koska niistä oppiminen auttaa ammatillisessa kehittämisessä, jos ne käsitellään oikein.

Opinnäytetyön aikana olen kehittynyt myös muissa viikkoanalyyseissä käsittelemissäni asioissa, kuten reklamaatioiden hoitamisessa, palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa sekä itseni johtamisessa. Erityisen tärkeäksi edellä mainituista asioista koen rakentavan palautteen vastaanottamisen taidon, koska sen avulla on mahdollista saada omaan työn hoitamiseen uusia näkökulmia, joita ei itse ollut tullut ajatelleeksi. Viikkoanalyyseissa käsittelemieni aiheiden ohella olen huomannut kehittyneeni nykytilanneanalyysissa mainitsemisiani asioissa, kuten Excelin käytössä. Lisäksi olen huomannut saaneeni lisää huolellisuutta ja järjestelmällisyyttä työni tekemiseen.

Olen hyödyntänyt opinnäytetyön viikkoanalyyseihin hankkimaani tietoperustaa ottamalla analysoimiani toimintatapoja käyttöön. Tästä esimerkkinä ajanhallinnan nelikenttämalli, jonka käyttöönoton jälkeen olen saanut työni hoidettua järkevämmin kuin aikaisemmin. Päiväkirjan tekemisen aikana olen myös alkanut analysoida enemmän työtäni, toimintatapojani sekä raportoida työhöni liittyviä kehityskohteita aktiivisemmin eteenpäin työnantajalleni.

Työnantajani on hyötynyt opinnäytetyöstäni saamalla tietoonsa löytämiäni kehitysehdotuksia ja se voi halutessaan hyödyntää niitä käytännössä. Näen, että työnantajani hyötyy eniten analysoimistani organisaatiokulttuurillisista asioista, jotka liittyvät koko työyhteisön kehittämiseen. Näitä asioita ovat esimerkiksi palautteen antamisen ja saamisen merkitys työelämässä, kannustaminen itsenäiseen työn tekemiseen virheitä pelkäämättä ja itsensä johtaminen.

Työnantajani on saanut minusta monipuolisemman työntekijän, joka pystyy hoitamaan kahta eri työtehtävää kokonaisvaltaisesti. Opinnäytetyöstä ei ole syntynyt jatkokehitysideoita ainaakaan toistaiseksi. Asia voi kuitenkin muuttua, kun tilanne yrityksessä normalisoituu koronakriisin jälkeen. Yksi konkreettinen kehitysehdotus tulevaisuuden varalle voisi olla chat-palvelun muuttaminen takaisin reaaliaikaiseksi jollain tasolla chatbotin sijaan. Tällä hetkellä en myöskään osaa sanoa sitä, että palaanko asiakaspalvelijan työtehtäviini, kun tilanne normalisoituu.

Koin opinnäytetyön tekemisen haastavaksi, koska minulla oli vaikeuksia löytää työstäni aiheita analysoitavaksi. Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamisen kannalta haastetta toi koronakriisin vuoksi vaihtuneet työtehtävät asiakaspalvelijan työtehtävistä teknisen tuen työtehtäviin päiväkirjaraportoinnin ollessa puolella välissä. Teknisen tuen työtehtävät liittyvät myös läheisestä asiakaspalveluun, mutta työni päävastuualue muuttui tilausten käsittelystä teknisen tuen antamiseen. Opinnäytetyön viikkoraportoinnit olivat minulle haastavia, koska työni on lähinnä rutiininomaista toistotyötä. Tämä myös näkyy opinnäytetyön viikkoraportoinneissa liiallisena saman toistamisena. Jälkikäteen ajateltuna olisi ollut hyvä keskittyä päivittäin yhteen asiaan tarkemmin ja jättää kirjoittamatta toistuvista rutiineista. Kokonaisuutta katsoen, koen saavuttaneeni itselleni asettamani tavoitteet ja löytäneeni työnantajalleni sitä kautta keinoja

palvella asiakkaita paremmin, kun olen itse kehittynyt työntekijänä, varsinkin teknisen tuen antajana. Lisäksi kyseessä on kokonaan uusi tapa palvella asiakkaita, jota yrityksessä ei aikaisemmin ole ollut käytössä. Tiedossani on, että olemme saaneet koulutuksiimme osallistuneilta asiakkailta positiivista palautetta teknisen tuen saatavuudesta. Ilman teknistä tukea jotkut asiakkaamme eivät olisi pystyneet osallistumaan koulutukseen. Näin ollen näen, että asiakaspalvelun nykytila on parempi kuin ennen koronakriisiä, koska nyt asiakaspalvelua on tarjolla eri kanavissa eri tarkoituksiin.

Lähteet

Sähköiset

Alertum Oy, 2019. Alertumille green card- ja hseq- sertifikaatit. Viitattu 7.2.2020.

<https://www.alertum.fi/uutiset/%e2%80%8balertumille-green-card-ja-hseq-sertifikaatit/>

Alertum Oy, 2020. Alertum luo osaamisella maailman turvallisinta yhteiskuntaa. Viitattu

7.2.2020. <https://www.alertum.fi/alertum-oy/>

Balentor Oy, 2020. Asiakaspalvelun myynnillistäminen. Viitattu 30.3.2020. <https://www.balentor.fi/asiakaspalvelun-myyntillistaminen>

Cuckoo Workout, 2017. Kuinka antaa palaute työpaikalla? Näillä vinkeillä palautteen taitu-

riksi. Viitattu 27.4.2020. <https://www.cuckooworkout.com/tyoyhteison-kehittaminen/palautte-tyopaikalla/>

eTasku, 2017. Hallitsetko työaikaasi? Näillä kolmella ajanhallintametodilla käytät työtuntisi

tehokkaammin. Viitattu 16.3.2020. <https://www.etasku.fi/blogi/ajanhallinta-menetelmat/>

Finder.fi, 2020. Alertum Oy. Viitattu 7.2.2020. [https://www.finder.fi/Turvallisuuskoulu-](https://www.finder.fi/Turvallisuuskoulu-tus/Alertum+Oy/Espoo/yhteystiedot/2187006)

[tus/Alertum+Oy/Espoo/yhteystiedot/2187006](https://www.finder.fi/Turvallisuuskoulu-tus/Alertum+Oy/Espoo/yhteystiedot/2187006)

Lehtonen, I. 2019. Kriisiviestintä - miksi sitä kannattaa suunnitella? Viitattu 23.3.2020.

<https://www.cision.fi/2019/04/kriisiviestinta-miksi-sita-kannattaa-suunnitella/>

Mäkelä, A. 2020. Moka on lahja - näin epäonnistumisista voi oppia. Viitattu 13.4.2020.

<https://duunitori.fi/tyoelama/moka-on-lahja>

Omapaja Oy, 2020. Reklamaatio - silkkaa kauhua vai ainutlaatuinen mahdollisuus? Viitattu

20.4.2020. <https://omapaja.fi/reklamaatio/>

Pro PK-Pilvipalvelut, 2020. Työhön opastajan viisi askelta. Viitattu 6.4.2020 <https://www.tyohonopastaminen.fi/tyohon-opastajan-viisi-askelta>

Punola, J. 2020. Avoimen ja yrityskohtaisen koulutuksen erot. Viitattu 7.2.2020.

<https://www.alertum.fi/blogit/avoimen-ja-yrityskohtaisen-koulutuksen-erot/>

Salmela, O. 2015. Henkilökohtainen asiakaspalvelu kasvattaa myyntiä, parantaa asiointia ja

asiakaskokemusta myös verkossa. Viitattu 2.3.2020. [https://www.sentraali.fi/ajankoh-](https://www.sentraali.fi/ajankoh-taista/blogi/henkilokohtainen-asiakaspalvelu-kasvattaa-myyntia-parantaa-asiointia-ja-asia-kaskokemusta-myo-verkossa/)

[taista/blogi/henkilokohtainen-asiakaspalvelu-kasvattaa-myyntia-parantaa-asiointia-ja-asia-kaskokemusta-myo-verkossa/](https://www.sentraali.fi/ajankoh-taista/blogi/henkilokohtainen-asiakaspalvelu-kasvattaa-myyntia-parantaa-asiointia-ja-asia-kaskokemusta-myo-verkossa/)

Salonen, S. 2018. Hyvä palvelu kuuluu äänestä - asiakaskokemusta voi parantaa äänenkäv-  
töllä. Viitattu 9.3.2020. <https://profit.lowell.fi/miten-kannattaa-kayttaa-aanta-puhelimessa>

Seuri, V. 2018. Itsensä johtaminen vie parempaan tulokseen. Viitattu 4.5.2020.  
<https://www.ilmarinen.fi/ilmiot/2018/itsensa-johtaminen-vie-parempaan-tulokseen/>

SurveyMonkey. 2020a. Net Promoter Score® (NPS®) -kyselytutkimus. Viitattu. 7.2.2020.  
<https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score/>

SurveyMonkey. 2020b. Alertumin asiakaspalvelun suositteluindeksi. Viitattu. 7.2.2020.  
<https://fi.surveymonkey.com/r/9HSJB9P>

Talent Vectia Oy. 2018. Itsensä johtaminen nousee tärkeimmäksi työelämätaidoksi - kehitätkö  
aktiivisesti tätä taitoa? Viitattu 4.5.2020. <https://www.talentvectia.com/nakemykset/blogit/itsensa-johtaminen-nousee-tarkeimmaksi-tyoelamataidoksi-kehitatko-aktiivisesti-tata-tai-toa/>

## Kuviot

Kuvio 1. Liikevaihto ja tilikauden tulos Alertum Oy (Flnder 2020) .....	8
Kuvio 2. Sisäiset sidosryhmät .....	13
Kuvio 3. Ulkoiset sidosryhmät .....	14
Kuvio 4. NPS-kysely (SurveyMonkey 2020a) .....	17
Kuvio 5. Ajanhallinnan nelikenttämalli (eTasku 2017) .....	28